

哈佛大学公关学教授史密斯 · 泰格
教你与各种人打交道的艺术

看穿人心的 社交术

如何与各种人打交道

HOW TO COMMUNICATE WITH DIFFERENT KINDS OF PEOPLE

人情多变，人心难测。
你要学会与各种“麻烦人”打交道，
过不了他们这一关，你就迈不开下一步。

何菲鹏 ○ 编著



中国华侨出版社

HOW TO COMMUNICATE
WITH DIFFERENT KINDS OF PEOPLE

如何与各种人打交道 看穿人心的社交术

社会复杂多变，我们接触的人也形形色色。不可否认，大多数人能够遵循做人做事的一般原则，容易相处。但是，有些人的确很难应付，过不了他们这一关，你就迈不开下一步。

能够与各种人相处，才能在任何关口都无所畏惧，才能让你的关系不断线，让你的事业长青。

本书根据哈佛大学公关学教授史密斯·泰格归纳出的不同类型人的特点，从家庭关系、职场关系、社会关系三大关系入手，分别讲述了与父母、孩子、爱人、领导、同事、下属、客户、朋友、邻居、陌生人等相处的艺术，是一部“百科全书”式的人际关系指南。

ISBN 978-7-5113-1389-8



9 7875113 1389 8

定价：28.00元

哈佛大学公关学教授史密斯·泰格

教你与各种人打交道的艺术

看穿人心的 社交术

如何与各种人打交道

HOW TO COMMUNICATE WITH DIFFERENT KINDS OF PEOPLE

人情多变，人心难测。
你要学会与各种“麻烦人”打交道，
过不了他们这一关，你就迈不开下一步。

何菲鹏 ○ 著



中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

看穿人心的社交术:如何与各种人打交道 / 何菲鹏编著.

—北京:中国华侨出版社, 2011.5

ISBN 978-7-5113-1389-8

I. ①看… II. ①何… III. ①心理交往-社会
心理学-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 073451 号

看穿人心的社交术:如何与各种人打交道

编 著 / 何菲鹏

责任编辑 / 文 心

责任校对 / 吕栋梁

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/16 字数/200 千字

印 刷 / 北京金秋豪印刷有限公司

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1389-8

定 价 / 28.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部: (010)64443056 64443979

发行部: (010)64443051 传真: (010)64439708

网址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前 言

马克思说：“人是社会存在物，交往是人类的必然伴侣。”人在从事任何活动，包括社会活动与家庭活动，都是在与其他人的交往中完成，这个世界上没有一个人是一粒密封在玻璃瓶子里的种子。如果我们真的成为与外界隔绝的密封在玻璃瓶子中的种子，那么没有土壤、没有阳光、没有水分的存在环境最终导致的是我们生命的枯竭。而在我们的生存环境中，这保证我们的生命充满活力，得以发展的土壤、水分、阳光便是外界的人际关系（包括家庭成员关系、社会人际关系）的组合，我们无法成为脱离人群于真空地带存活的种子。

“我们越往前追溯历史，个人从而也是进行生产的个人，就越表现为不独立，从属于一个较大的整体：最初还是十分自然地在家庭和扩大成为氏族的家庭中；后来是在由氏族间的冲突和融合而产生的各种形式的公社中。人是最名副其实的社会动物，不仅是一种合群的动物，而且是只有在社会中才能独立的动物。孤立的一个人在社会之外进行生产……是不可思议的。”这是马克思对于人与他人的关系纠结的阐述。

既然人际关系是我们的生活所必须的，在与人打交道的过程中各种关系的处理是必须的，与各种性情、各类人群的周旋是必须，那么这其中纷繁复杂的关系交往中又有何技巧与艺术呢？为什么向为朋友，有人会人缘极好、有人会招人厌恶呢？为什么同为子女，有人会深得父母宠爱、有人会经常招父母训斥呢？为什么做同一件事情，有人会事半功倍，而有人会事倍功半呢？在相同环境与同等条件下，造成处事结果不同的唯一重要因素就是我们对自己人脉关系的构建、梳理、



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

运用的不同。简而言之，就是我们在为人处事、与人打交道的方式与技巧的不同所造成的效果。

一位花匠在教育自己的女儿时说：“这种白色的花不喜强光、喜温和、潮湿的土壤，所以你要在打理它们的时候将它们放在日光不能直射到，但又不能过于阴冷的角落，保证其不被强光晒焉、不将水分蒸发干净；这种紫色的花，特别喜欢日光的照射，生命力也很强，不需要过多的水分，你在打理它们的时候一定要将它们的花架摆放在阳光充裕的地方，切忌不要过多地为它们浇水；这种粉色的花，特别需要营养的供给，但不喜欢烈性肥料，你在照顾它们的时候要记得为它们勤施肥，但要选择较为温和的花肥；这种红色的花喜欢强劲的肥料，你在照顾它们的时候要为它们选择功效比较强烈的花肥，但不能经常施肥，十天左右施肥一次即可；这种竹兰特别需要化学元素铁的补给，因此你要经常的在它们的根部洒一些铁末或者放一些旧钉子；这种花……”花匠详尽地为女儿讲着养花之道，看着女儿仔细倾听、认真地记录，而后拍拍女儿的肩膀说：“孩子，如果你对这些不同种类的花的不同特征与不同需要都做到了如指掌，因其不同而给予不同的关照，那么你的这片花圃一定会百花齐艳、花香四溢。如果你对待你身边的人也能像对待这些花一样，根据其不同性格、为人、喜好因人而异地与之交往，那么你的家庭关系与社会关系也一定会如同这片花圃一样鲜花怒放。在你从事任何事情的时候，这些人都会带给你芬芳，使你获得事半功倍的效果。”

这位园林花匠所讲述的养花之道，其折射出的为人之道，便是我们与人打交道的艺术所在，而这艺术的魅力展现关键就在于我们如何去掌握并灵活运用与人交往的种种技巧。

而当我们在生活中遇到形形色色的人群时，我们究竟该如何艺术地运用与人交往的种种技巧去与人们进行沟通呢？这些可以发挥微妙效用的交往技巧究竟又有哪些呢？这便是我们在这本书中所要探讨和讲述的问题。我们作为不能脱离社会关系而独立存在的个人，只有与人打好交道，才能使得我们所从事的任何事情顺利进行。因此，我们必须要了解并掌握与形形色色的人群打交道的技巧，使人际交往的艺术魅力和潜在效应发挥到极致。



目 录

上 篇 建立和谐的家庭关系

第一章 学会和父母交朋友

从我们呱呱落地的那一刻，我们就有了父亲和母亲，有了他们真真切切的爱。父爱如山，母爱如海，为我们遮挡人生中的风和雨。可以说，父母不仅仅给予了我们生命，更给予了我们比生命更重要的无私和博大。古人云：“慈母手中线，游子身上衣。临行密密缝，意恐迟迟归。谁言寸草心，报得三春晖。”母亲的爱犹如春天气里灿烂的阳光，带给我们温暖，带给我们光明；母亲的爱，犹如在风中的一把稳定而沉着的大伞，为我们遮风挡雨；母亲的爱，总在我们困难的时候给予我们帮助，给予我们动力。那股如丝般连绵不断的爱意成为我们坚强的后盾，让我们时时刻刻不再有空虚的感觉。而父亲的爱，是博大精深的，是不拘小节的。父亲的爱，总在我犯错误时，给予我们正确的指导；父亲的爱，总是在我们遇到难题时，给予我们正确的教导……如果说，母亲的爱如水一般深远，那么，父亲的爱就如同山一般的厚重了。但我们当中的一些人常常意识不到父母的这种如山似海的爱，在日常生活中和父母的关系搞得僵硬，这一章的内容就是教给大家体谅父母的爱，和父母搞好关系。

第一节 对豁达开明的父母，细心体贴，礼貌相待	2
第二节 对沉默寡言的父母，积极主动进行交流	6
第三节 对思想顽固的父母，耐心谨慎进行沟通	8



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

第四节	对脾气暴躁的父母，宽容比争吵更有效	11
第五节	对专制蛮横的父母，委婉表达胜正面冲突	13
第六节	对忽略自己的父母：动情表达“我需要你”	16
第七节	对起早贪黑的父母：告诉他“我想和您一起吃晚饭”	18

第二章 夫妻相处是艺术

夫妻是男女双方以永久共同生活为目的的依法结合的伴侣。男女因结婚而成为夫妻，双方具有特定身份，与其他两性关系有着本质的区别。夫妻以家庭的方式组成社会重要的一环，对建设和谐社会、促进社会进步有着深远的影响。从这个意义上来讲夫妻之间的关系，也深刻地影响着社会的稳定和发展。从这个角度上来说，夫妻之间的和谐不仅关系到一个家庭的稳定，也关系到整个社会的稳定，可以说非常重要。夫妻之间的相处并不是简单的闲聊和静坐，这当中牵扯到方方面面的问题，时间、空间、物质、精神，各个方面都能影响和制约夫妻之间的感情，可以说夫妻之间的相处是一门艺术，需要我们用心地研究和学习。在这一章里，我们将介绍一下夫妻之间相处的技巧，帮助大家在面对各自不同性格的伴侣之时从容地应对，搞好夫妻间的关系。

第一节	对性格温和的伴侣，相敬如宾	22
第二节	对脾气易怒的伴侣，宽容以待	25
第三节	对积极进取的伴侣，诚心鼓励	27
第四节	对工作狂的伴侣，理解并支持	29
第五节	对大男子主义丈夫，温柔感之	32
第六节	对无名火大的妻子，耐心化之	34



第三章 因材施教育孩子

孩子正处于生理与心理上的发育期，各年龄段间及同年龄段每个孩子之间都存在着很大的个性差异。假如我们做家长的看到别人家的教育方法好，而把这种方法不加改变地照搬过来，对自己的孩子进行教育，是很难收到理想的教育效果的。因此在家庭教育的过程中，我们要根据我们孩子不同的个性特点，因材施教、循序渐进也是不可忽视的一个方面。由于每个孩子在家庭环境、生活习惯、兴趣爱好及性格特征方面都有一定的差异。因此我们这些家长有必要了解我们的孩子和别人家的孩子相比显示出来的不同特点，这样才能做到“对症下药”、因势利导。比如有的男孩子脑子很聪明，但特别好动，平常做事情时常不能集中注意力，有的女孩子自尊心特别强，非常敏感。家长略微批评她一下，便会哭闹不止。很显然对这样的孩子不能过分批评，然而也不能对其错误置之不理。在下面的这一章里，我们将一起探讨应对不同性格类型的孩子，和他们的相处时应该抱着怎样的心理和技巧。

第一节	给没主见的孩子参与、发言、选择的机会	37
第二节	给依赖性强的孩子独立思考、生活的空间	40
第三节	给懦弱的孩子经受磨难和战胜困难的勇气	42
第四节	用鼓励、赞扬打破孩子的内向自卑	45
第五节	用宽容、豁达拓宽孩子狭窄的心胸	47
第六节	对症下药，带领孩子走出叛逆期	50
第七节	教之分享，让孩子不再自私	53
第八节	奖惩结合，治疗孩子的任性冲动	55
第九节	以身作则，教会孩子恪尽孝道	58

第四章 灵活处理婆媳关系

俗话说：“婆媳亲，全家和”。这话有双重涵义。其一是说婆媳关系融洽与否直接影响着整个家庭中其他人际关系，如夫妻关系、兄弟姐妹关系以及祖孙关系。其二是指婆媳关系是



家庭内部人际关系中最微妙、最难处的一种关系。婆媳关系可以说是家庭内部人际关系中的一个传统难题。在漫长的封建社会中，婆媳关系是一种不平等的人际关系，媳妇必须俯首听命于婆婆，没有独立、平等的人格尊严。“洞房昨夜停红烛，待晓堂前拜舅姑”，是旧社会做媳妇艰难的生动写照。同时，“多年肉媳妇熬成婆”，从而形成了一种妇女压迫妇女的恶性循环。今天，这种不良传统已被广大的新一代女性所摈弃了。现代家庭中媳妇独立自主，婆媳关系已基本成了一种平等的人际关系；但是也应看到，即使在今天，相处融洽的婆媳关系也并不十分普遍。那么，究竟是什么因素导致婆媳关系如此难以相处？我们应当怎样科学地处理好婆媳关系？在这一章里我们将和大家一起探讨和各种婆婆相处的技巧。

第一节 对慈祥善良的婆婆，敬而爱之	61
第二节 对善解人意的婆婆，真心孝顺	64
第三节 对蛮横无礼的婆婆，宽容忍让	66
第四节 对心胸狭窄的婆婆，事事顺之	68
第五节 对顽固不化的婆婆，耐心劝之	71
第六节 对不善言辞的婆婆，主动交流	73

中

篇 建立和谐的职场关系

第五章

巧妙应对各种性格的老板

对于我们这些打工的人来说，搞好和老板的关系的重要性是毋庸置疑的。在考虑如何和老板搞好关系之前，你首先必须识别出来谁是你的老板。一般来说，老板指你的上级中对你有决定权的那个人，这个人可能是你的直接主管，也可能是你主管的主管，甚至更高。对于大多数公司来说，一般决定你的工资的那个人是你真正的老板。当然，凡事没有绝对，少数情



况下,你的老板就是那个决定不了你工资的那个人,原因是复杂的。例如,决定工资的那个人不懂你的业务,而你的主管又是专家。而且获得了那个人的充分信任,这个时候你就要考虑考虑谁是老板了。在搞清楚谁是我们的老板之后,我们就要想办法和老板搞好关系,下面我们将介绍一下和各种老板打交道时的技巧。

第一节 拖拉懒散的老板,众人鉴之	78
第二节 公私不分的老板,以难拒之	81
第三节 霸道蛮横的老板,谨慎回之	83
第四节 爱发脾气的老板,先沉默后解释	85
第五节 猜疑心重的老板,事事告之	88
第六节 变幻莫测的老板,谨记其言	90
第七节 笑里藏刀的老板,灵活应之	93
第八节 沉默寡言的老板,细心察之	95
第九节 做事严谨的老板,踏实对之	98
第十节 和善友好的老板,以善待善	100
第十一节 情感脆弱的老板,真心待之	102

第六章

积极活跃同事关系

同在一个单位,或者就在一个办公室,搞好同事间的关系是非常重要的。关系融洽,心情就舒畅,不但有利于做好工作,也有利于自己的身心健康。倘若关系不和,甚至有点紧张,那就没滋没味了。导致同事关系不够融洽的原因,除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外,平时不注意自己的言行细节也是一个原因。我们可以静下心来想一想,每天和我们在一起时间最长的人是谁?不是我们的亲人,也不是我们的朋友,而是我们的同事。他们和我们在办公室面对面、肩并肩,同劳动、同吃饭、同娱乐。在我们有了“私人空间”的概念之后,同样不能忽视合理的社交空间和公共空间。办公室里的距离如何把握,并不是那么简单的事;积极活跃同事关系,和同事相处和谐,需要我们用心地感受这其中的技巧。

第一节 自信乐观的同事,用心相交	105
第二节 善良真诚的同事,诚心相待	108



看人心的社交术： 如何与各种人打交道

第三节 努力上进的同事，虚心相交	110
第四节 内向自卑的同事，爱心助之	113
第五节 尖酸刻薄的同事，微笑忘之	116
第六节 口蜜腹剑的同事，慎言对之	119
第七节 趋炎附势的同事，时刻提防	121
第八节 唯利是图的同事，以利诱之	124
第九节 城府极深的同事，谨慎待之	126
第十节 过分糊涂的同事，避之为妙	128

第七章 耐心负责对客户

在我们从事各种企业营销活动中，与各种性情、言行、处事各异的客户接触交往，是必不可少的。我们会遇到善解人意的客户，也会遇到刁钻蛮横的客户；我们会遇到耿直爽快的客户，也会遇到细腻敏感的客户；我们会遇到极易沟通的客户，也会遇到固执难处的客户，那么，在面对各种各样的客户群体时，我们要如何进行有效的沟通，促进营销行为的发生呢？诚恳、耐心、担当责任的服务精神是必不可少的。耐心负责地对待客户，是企业服务精神的要求，是企业责任与社会道德的约束。而且，从根本上讲，以客户为上，做好客户服务，是保证企业发展、实现企业利益的必要保障。我们能否耐心负责地对待客户，是我们能否获取成功的一个关键问题所在。那么对待不同的客户群体，我们要如何以不同的方式来服务呢？对待一些典型客户的交流技巧是我们必须所要掌握的。

第一节 处事细致的客户，比之更细	131
第二节 雪厉风行的客户，精简对之	134
第三节 讲究诚信的客户，切忌食言	136
第四节 友善礼貌的客户，以礼待之	138
第五节 傲慢无礼的客户，忍之一时	141
第六节 尖酸刻薄的客户，宽容为上	143
第七节 刻意刁难的客户，以理拒之	146



第八节 固执己见的客户，耐心为重 148

第九节 草率决断的客户，步步为营 151

第八章

和谐友好待下属

在工作中与下属建立和谐友好的关系，对企业管理有着至关重要的意义。所谓和谐友好地对待下属，是指在工作中通过同事与同事间的交往建立起心理上的联系，消除同下属之间的情感距离和相互抵牾的心理状态。友好、积极、亲密、默契都属于良好的合作关系，对于一个人的工作、生活和学习是有益的；相反，不和谐、紧张、消极、敌对，对一个人的工作、生活和学习是有害的。社会心理学的调查研究表明，良好的工作关系是一个人心理正常发展、个性保持健康和生活具有幸福感的重要条件之一。古语云：“天时不如地利，地利不如人和。”对于管理者来说无论在什么情况下都应重视“人和”这个重要因素。美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基经过大量的研究发现说：“一个人事业上的成功，只有百分之二十是由于他的专业技术，另外的百分之八十要靠人际关系、处世技巧。”此语也许说得有些绝对，但也从另一侧面说明良好的团队人际关系对成就事业的重要性。所以在工作中掌握与下属建立良好合作关系的方法，无论是对企业建立起一个良好的工作、学习环境，还是对企业的发发展，都是十分必要的。与下属建立良好的工作合作关系的具体方法很多，我们在这一章中将介绍和不同性格的下属相处的技巧。

第一节 积极向上的下属，真心鼓励 154

第二节 潜力巨大的下属，充分挖掘 157

第三节 虚心上进的下属，积极引导 160

第四节 认真踏实的下属，多予夸奖 162

第五节 内向少言的下属，及时交流 165

第六节 漏须拍马的下属，灵活应对 167

第七节 见风使舵的下属，多多提防 170

第八节 唯利是图的下属，用防兼备 172

第九节 傲慢无礼的下属，严厉拒之 175

第十节 心浮气躁的下属，耐心指导 177



下 篇 建立和谐的社会关系

第九章 灵活巧妙对朋友

朋友之间的关系是我们身边除了亲情之外最重要的关系，人人都需要友谊，没有人能独自在人生的海洋中航行。我们需要别人的帮助，也给予别人帮助。朋友的重要性是不言而喻的。每个人都需要朋友，每个人都离不开朋友。几乎无法想象如果没有朋友，生活会是什么样子。情绪低落的时候你想不想有个人让你振作起来？遇到困难的时候你想不想有个人帮你走出困境？当对某样东西产生兴趣时，你想不想有个人和你一起分享？毫无疑问，每个人都需要朋友。医生可以用药医治我们身体上的疾病。但如果没有人，谁又真的能保持心情愉快或从精神创伤中恢复过来呢？朋友让你快乐，朋友倾听你的烦恼，并给你提出建议。既然朋友这么重要，那我们怎样和身边的朋友搞好关系呢？在下面的这个章节里，我们将介绍和不同性格的朋友相处的技巧，使我们能够灵活巧妙地对待不同性格的朋友。

第一节 真情思难之友，真心待之	182
第二节 雄才大略之友，虚心学之	185
第二节 乐观向上之友，积极交之	187
第四节 沉默寡言之友，细心对之	189
第五节 见风使舵之友，谨慎防之	192
第六节 挑拨离间之友，少言应之	194
第七节 潜须拍马之友，巧言避之	196
第八节 自私自利之友，灵活用之	198



第十一章 巧妙应对邻居

现在的城市中人，白天出门上班，接触的都是同事、朋友、客户等熟人，而一旦回到家，把门一关一锁，就彻底切断了和外界的联系。别说是同一个小区的居民了，就是同一栋楼，同一个楼层，甚至是住在对门的邻居，也几乎是老死不相往来。不是有人说了吗，手机里存了几百上千个号码，却唯独没有对面邻居的号码，这就是当代人际关系的真实写照。有一个成语叫唇亡齿寒，说的是相邻的国家利害密切相关。其实，比邻而居的两户人家，不也是如此吗？大家生活中可以互相照顾，有个照应，往小的说可以防个小毛贼啥的，往大了说可以保障家人出意外时的生命安全，所以说好的和睦的邻里关系是非常重要的！那么我们在日常生活中怎样消除邻居间的不信任感，和左邻右舍搞好关系呢？

第一节 对和蔼友善的邻居，真心相交	201
第二节 对骄傲自满的邻居，一笑而过	204
第三节 对斤斤计较的邻居，忍让第一	206
第四节 对损人利己的邻居，“敬”而远之	209
第五节 对内向少言的邻居，主动沟通	211
第六节 对有难不言的邻居，积极助之	213

第十一章 真心实意待生人

如果一个陌生人让你帮忙，借用一下你手机打个电话，你会借吗？如果在机场，一个陌生人的行李超重，让你帮忙说是你的行李或者与你的行李一起托运，你会帮忙吗？再或者说，你敢把行李托付给陌生人吗？再联系到周围的人经常挂在嘴上的话，不管是“不要和陌生人说话”，还是“不要给陌生人开门”，从根本上说还是因为人们之间缺乏基本的信任，是人与人之间的信任危机导致了人际关系的冷漠。但并不是所有的陌生人都是坏人，在遇见有难处的陌生人时，我们还是应该真心实意地对待他们。

第一节 对缺乏信任的人，用微笑表示你的善意	216
-----------------------------	-----



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

第二节 对喜欢务实的人，用行动表示你的诚意	219
第三节 对沉默寡言的人，用沟通表示你的看法	221
第四节 对爱清洁的人，用同样方法表示你的重视	224
第五节 对谦虚礼貌的富人，以礼回之	226
第六节 对蛮横骄傲的富人，忍让为之	229
第七节 对不求上进的富人，避而远之	231
第八节 对勤奋努力的贫者，敬而学之	233
第九节 对自暴自弃的贫者，耐心劝之	236
第十节 对自卑内向的贫者，降身迎之	238

上 篇

建立和谐的家庭关系





第一章 学会和父母交朋友

从我们呱呱落地的那一刻，我们就有了父亲和母亲，有了他们真真切切的爱。父爱如山，母爱如海，为我们遮挡人生中的风和雨。可以说，父母不仅仅给予了我们生命，更给予了我们比生命更重要的无私和博大。古人云：“慈母手中线，游子身上衣。临行密密缝，意恐迟迟归。谁言寸草心，报得三春晖。”母亲的爱犹如春天里灿烂的阳光，带给我们温暖，带给我们光明；母亲的爱，犹如于狂风中的一把稳健而沉着的大伞，为我们遮风挡雨；母亲的爱，总在我们困难的时候给予我们帮助，给予我们动力。那般如丝般连绵不断的爱意成为我们坚强的后盾，让我们时时刻刻不再有空虚的感觉。而父亲的爱，是博大精深的，是不拘小节的。父亲的爱，总在我犯错误时，给予我们正确的指导；父亲的爱，总是在我们遇到难题时，给予我们正确的教导……如果说，母亲的爱如水一般深邃，那么，父亲的爱就如同山一般的厚重了。但我们当中的一些人常常意识不到父母的这种如山似海的爱，在日常生活中和父母的关系搞得很僵，这一章的内容就是教给大家体谅父母的爱，和父母搞好关系。

第一节 对豁达开明的父母， 细心体贴，礼貌相待

除了父母，没有什么人是不求回报的。恋人对你好是以爱情和谐为前提的，朋友对你好是以共同利益和消除寂寞为前提的。另外的人，就更不用说了。在父母当中，豁达开明者又难能可贵，这样的父母心胸开阔，性格开朗，对我们从来都是和颜悦色，不管我们犯了多么大的错误。和这样的父母相处是一件快乐的事情，我们



应该用心享受这种惬意和开明。

如果你的父母豁达开明，那么你应该细心体贴，礼貌相待。父母的豁达开明，对作为子女的我们来说是一种福分，因为他们可以放下父辈的身份与所谓的威严，和我们交朋友谈心，理解和支持我们的看法和选择，这种父母对我们来说是可遇不可求的。所以在面对他们时，你要细心地倾听他们幽默风趣的教导，体贴他们推心置腹的理解，对他们礼貌相待。你不能把父母的豁达开明理解为随意和放任，以至于对他们缺乏应有的尊敬和敬畏之情。如果这样，那就辜负了他们对我们的信任，最后深深伤害的是父母那颗理解我们支持我们的心。

豁达开明的父母是子女成功的第一位老师，是子女人生大厦不可缺少的根基。

汉斯·克里斯蒂安·安徒生是世界闻名的丹麦童话作家，他创作出的童话故事如《海的女儿》、《皇帝的新装》、《丑小鸭》等在深深吸引全世界儿童的同时，也成了成年人寻找童心寻找纯真的家园。安徒生之所以能取得这样的成绩，和自己的天分有关，更和豁达开明的父母引导关爱有着巨大的关系。

安徒生出生在丹麦的一个贫民窟里，父亲是一个修鞋匠，母亲是一名洗衣妇。他的父母虽然干活很累，但却豁达开明，并没有因为生活的拮据而限制安徒生的兴趣爱好，强迫他帮着干活补贴家用；相反，正是他们引导安徒生进入了民间传说的世界，给安徒生带来了想象的翅膀。每次干完繁重的工作之后，他们就领着安徒生出去散步，边走边给安徒生讲述那些穷苦人的故事。每到这时，安徒生总会昂着脖子安静地听着，为那些或悲伤或幽默的故事所感动。更重要的是，父亲在清贫的生活中的这份豁达，深深地扎根在安徒生小小的心灵里，给他以后的童话创作带来了深深的影响。一次，父亲在做活时剩下了一块木头，他灵机一动，找来工具又刨又砍又削，然后精雕细琢一番，几个虽然粗糙却有趣的木偶就这样“问世”了。安徒生见了，激动得手舞足蹈。父亲让他去跟母亲要了些用不着的零碎布片。在母亲的帮助下，



小安徒生给木偶们各自缝了一套衣服，并且细心地替它们穿好。父亲说：“你看看，它们像不像几个演员？咱们来玩儿‘演戏’的游戏怎么样？”他找来一张桌子当做舞台，用母亲的头巾当幕布，还找来一本名叫《荷尔堡》的故事书做剧本，然后和小安徒生演起戏来。他们头碰头地背台词，争执着该用什么样的表情和动作，简直把自己当成了专业演员。父亲滑稽的动作把小安徒生逗笑得东倒西歪。母亲也情不自禁地放下手里的活，来当他们的观众，甚至连隔壁的邻居们都被吸引过来看他们“演戏”。从此，在父亲的引导下，小安徒生疯狂地迷上了听故事和“演戏”。那些虚构的人物和情节对他来说，就像古老神秘的森林一样吸引着他。正是由于这样的影响，安徒生长大之后才写出了那些动人的童话篇章。

一般来说，父母豁达开明，身边的孩子也更阳光，但我们也应该清醒地注意到，开明的父母身边也有不少任性妄为的“小皇帝”。作为子女的我们，在面对豁达开明的父母时需要做到以下几点：

其一，懂得感恩，在生活和情感上对父母多加体贴，做父母的“小棉袄”或“开心果”。从上面的故事中我们可以看出，虽然生活清贫，但安徒生没有抱怨父母，相反他能够深深体会到父母的辛苦，以及在这种清贫中父亲难得的豁达和开明，知道感恩。所以他才会为父亲的一个故事痴迷，因为父亲亲手雕刻的木偶而兴奋不已。所以面对豁达的父母，感恩是最好的回报。在豁达开明的父母身边长大的孩子，懂得感恩，长大后能够更好地和人相处，因为他们在和父母的相处中学会了站在别人的立场上看问题，从不抱怨，这为他们以后的成功打下了深厚的基础。

其二，理解父母的良苦用心，对他们在人生方向上的引导要理解和感激，配合父母发掘自己的潜力和志向。豁达开明的父母不会强迫子女做一件不情感的事情，但我们不能把这种豁达开明理解成自己可以任性或者为所欲为的绿灯，以至于辜负父母的苦心，浪费父母的心血，深深伤害父母的感情。在和父母相处时，理解是必不可少的，只有相互的理解，彼此的豁达，才能建立起家庭的和谐。在豁达开明的父母身边长大的孩子，长大后会是一



个阳光的孩子，他们能够以理解的心态看待所面临的所有问题，在面对别人的误解或者攻击时保持理性，从而拥有处理复杂问题的能力。

其三，在亲近中不失礼貌。一般而言，父母的豁达开明能拉近自己同孩子之间的距离，使得自己更有亲和力。但事物都存在着两面性，从孩子这方面来说，面对豁达开明的父母，容易产生随便、轻视权威等行为，从而丢掉了一个子女对父母最基本的礼貌和尊敬，比如大声地和父母说话，直接喊父母的名字，任性妄为等等。父母的豁达是对我们的疼爱和信任，作为子女的我们应该学会在亲和中礼貌地对待父母，即亲近又不轻浮，热心而又有礼貌，这是面对父母时的一个最基本的要求。

在这个世界上，并不是所有的父亲都能像安徒生的父亲那样，对自己的孩子充满耐心。所以，当你有幸拥有这样开明豁达的父母时，你应该感谢冥冥中的命运之神。他们也许很清贫，无法给你买像样的衣服，无法满足你过多的要求，但他们理解你、支持你、认同你。面对父母的豁达开明，我们要用发自内心的体贴和尊敬来回报。寸草春晖，对父母的爱我们要永记心头。

父母豁达宽容开明，子女和他们沟通起来会很容易，所以，在父母和子女之间，并不存在太大的障碍。他能够设身处地地为子女着想，能理解和支持子女，于是给家庭的和谐提供了前提，奠定了基础。作为子女一方来说，拥有这样的父母是一种福分，佛说前世的五百次回眸，才换来今世的擦肩而过，那么，需要前世多少次的回眸，才能遇到这样豁达开明的父母呢？这样想，你就会意识到自己的幸福。那么，你要好好珍惜，要用细心的体贴和尊敬来回报他们的这份理解和支持，在他们累的时候端上一杯清茶，在他们结束一天的工作之后准备一顿丰盛的饭食……做一个懂事的孩子，来回报那份难得的信任。

面对豁达开明的父母，沟通的“球”在子女这一边，只要做好为人子女应该做的事情，关心体贴他们，礼貌相待，那么家庭中就会处处充满阳光！



第二节 对沉默寡言的父母， 积极主动进行交流

曾经有一个孩子这样概括自己在面对沉默寡言的父母时的困惑，他说：“口才是现在行走江湖的一把利器，我多想拥有一副好的口才，可每一回到家我就如钻入了牢笼一般，家里没有一点欢快活泼的气氛，我的父母都是沉默寡言的人，尤其是母亲整一个哑巴，我该怎么办呢，我经常在公司里很压抑，看着别人有那么多话讲，自己也想说但不知道说什么好，别人的生活和我的生活有天壤之别，我可不想做父母这样的人啊，他们也真可怜，朋友没有几个，连亲戚都很少往来，不知道他们这样的活法有什么意义。”这个孩子所面临的困惑并不是一个个案，在我们的现实生活中，沉默的父母不在少数，我们应该怎样和这类父母沟通相处呢？

假如你的父母沉默寡言，那么作为子女的你应该积极地和他们交流，主动寻找话题和他们讨论，以此活跃家庭的气氛。父母的沉默不代表他们不关心你，人的性格多种多样，沉默是其中比较常见的一种，有些人天生就寡言少语，在我们周围这种人是很常见的。但沉默的人大多都是热情多感的人，虽然表面上让人难以亲近，但内心其实很火热，一旦你能找到合适的话题，就能迅速拉近彼此间的距离。两个陌生人如此，更何况父母和子女之间还存在着血浓于水的亲情呢！所以，面对沉默寡言的父母，积极主动地交流是非常重要的沟通方式。

蒂姆·拉瑟特在《父亲的智慧》一书中谈论他收集到的那些父母和子女的信件时这样写到：“我注意到信件中第三个话题是，这些谈话中的父亲大多数都是寡言少语、非常谦虚的，在我编辑这本书期间，我读了很多描述战争的故事，故事中写得最多的是战上的勇武精神、英雄气概。但是我读过的这些信，却表现出另一种情况。即使信中讲述的是一个战争故事，写信的子女也常常指出，他们的父亲很少谈论自己的作战经历——有时候根本闭口不



谈。书中介绍的父亲大多数都不是爱说话的人，他们的子女虽然知道，这或许是两代人作风上的差异，但更喜欢自我表现的年轻一代有时候也觉得他们沉默寡言的父亲叫人难以忍受。这些人不善言谈，更不爱自我吹嘘。他们在这个世界上占据的地位并不重要，但这些平凡的人对自己子女的影响却很深远。我常常听到年轻人说：“我的老爸不是一个特殊人物，但是在我的眼里，他一点儿也不平凡。”

也许你的父母不善言谈，也许你从来没有从他们的口中听到过“我爱你”这三个字，你用不着因此痛苦，因为从他们为我们所做的每一件事情中你都可以体会出“我爱你”这三个字。大家或多或少的都有这么一种体会，在你上大学离家的前一天或者你参军入伍的那一刻，不善言谈的父母躲在一边偷偷地掉眼泪，或者突然说出那句“我爱你”。

张宇小时候同父亲的关系一直很不亲密，她总觉得父亲寡言少语，很冷淡，不容易亲近。儿时的记忆里从来没有像其他的孩子那样在父亲的臂弯里撒过娇，她和父亲之间总是若即若离。后来她离家上了大学，去了离家几千里的另一座城市，刚开始时的那一个学期，面对陌生的同学，陌生的环境，非常想家，有一天晚上，她突然很想家，很想听听母亲的声音，就给家里打了一个电话。但不巧的是，她母亲不在家，接电话的是父亲。张宇有些犹豫，因为父亲在她的印象里一直寡言少语，不善言谈的。她现在已经不记得当时在电话里同父亲说了些什么了，只记得开始时他们之间的交谈还有些没话找话，但慢慢地她发现父亲还是很健谈的，但在父亲将要挂电话的时候，她说了一句“爸爸，我爱你”。从那一刻，她感觉自己和父亲之间的关系同以前不一样了。说出那三个字后她感觉拆了一堵墙，一直横亘在他和父亲之间的一堵墙。她说：“过去一直是这堵墙挡住了我的视线，叫我看不到父亲的真面目，实际上他不仅养育了我，还时时刻刻守护着我，他是我心目中的英雄。”

所以，如果你的父母沉默寡言，你就要主动地、明明白白地告诉你的父母，你是那么的爱着他们，不要桎梏于所谓的羞涩，因为在父母面前我们是最自信最勇敢的。许多人都坚信这么一个道理，爱是要用行动来表示的。但



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

即使如此，我们也需要真真切切地听到或者把它说出来告诉你所爱着的人，如果你这样做了，你就会发现，原来“我爱你们”这四个字是如此的神奇，你面前一直沉默的父母会因此而改变！如果你的父母沉默寡言，一直没有对你说过多少关心的话，那么为什么你不主动地对他们说“我爱你们”呢？父母的存在，即是我们的幸运，在我们的有生之年，能亲口对他们说“我爱你们”，这是一件多么幸福的事情啊！

也许你现在还小，但你终有一天也会为人父母，到那时你就会体会到作为一个父母，对子女付出的巨大心血。所以，作为子女的我们，应该主动地和父母沟通，理解他们，支持他们。特别是习惯了沉默的父母，更容易被子女的一句动情的话或者一个小小的微笑所感动。所以，面对沉默寡言父母，我们要积极主动地进行交流，拆开那堵无形的墙！

第三节 对思想顽固的父母， 耐心谨慎进行沟通

家中的父母如果在思想上比较顽固守旧，在日常生活中和他们处理好关系，让我们开放的思想和父母顽固的坚持和谐共存，对我们来说应该是个不小的挑战。我们当中的一些人往往抱怨思想顽固的父母，说他们迷信、落后、赶不上时代的潮流，往往喜欢用他们那个时候的思想作为我们行动的标尺，所以常常因为父母的顽固守旧而和父母发生冲突，这让我们当中的很多人相当地困惑。那么在面对这样的父母时，我们应该怎样和他们相处呢？这是一个非常值得探讨的问题。

有时候，我们经常听孩子这样对着父母喊：“我们之间有代沟，我没有办法和您沟通！”所谓代沟，又是什么呢？其在父母与孩子间的具体体现又是怎样的呢？代沟是指子女在走向社会的过程中，背弃父母原有的观点，有了新的见解而造成的思想观念、行为习惯的差异。因为年龄与时代的较大差异，也因为生活圈子不同，接触的事物、人物各异，孩子与父母间通常会形成不



同的思想与行为方式。有的父母，因为思想开明可能会较容易接受年轻人的思想与思考方式，面对代沟这样一种两代人间的“心理障碍”形成一种无障碍沟通，但有一些父母，因为固有的思想模式或者本性的顽固性格，则表现出极为顽固的与孩子的思考格格不入的思想，其最大特点就是保守甚至封建、顽固地执著于自己的思维方式与思想理念、不易接受新事物与新思想，并以自己的顽固思想驾驭孩子的意志，从而在与孩子的沟通之间形成一种“心理隔阂”。

面对这样的父母，孩子自然会抱怨，会因父母对自己的不理解而感到委屈，对父母冥顽不化的思想而感到无奈，认为父母就是与自己格格不入的“两个世界的人”。但是，作为子女，面对父母这种不易沟通的顽固思想与顽固性情，我们正确的做法是耐心谨慎地与父母沟通，使阻碍我们与父母之间沟通的隔阂软化消除，而不是以逆反的心理与父母抗衡。我们必须要知道形成彼此间沟通障碍的是我们与父母双方间的责任造成的，这不完全是父母的过失。我们一味地抱怨父母，一味地“申诉”父母的保守、封建、顽固、旧脑筋，一味地以叛逆思想抗衡父母的关心、爱护、意见，与此同时，我们有没有反观自己，我们自己有没有耐心地与父母交流、商议、探讨？我们自己有没有以换位思考的方式去体谅父母顽固思想背后的初衷与苦衷？我们有没有尽到子女对父母应有的体贴，有没有以平和、耐心的态度让父母参与到我们的活动与我们的世界中呢？如果我们没有做到，就不要一味地抱怨、申诉父母的顽固，固然在父母与子女的沟通障碍形成因素中，父母会有其相应的责任，但子女也同样要承担一部分不可推卸的责任。要真正软化父母的“顽固”，同化父母的思想，作为子女我们应该积极主动地消除我们与父母间的沟通障碍，这便需要我们耐心、谨慎地与父母进行沟通。

与父母沟通，我们要讲究沟通技巧，以耐心、诚恳、体贴、关怀去软化与父母间的沟通障碍，用我们的思想与情感去感染父母，以渗透式的方式让父母逐渐了解我们的思想，当父母渐渐形成对我们的了解与理解，他们顽固的思想自然就会在一种潜意识当中被软化，自然就会渐渐地接受我们的意见、



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

认同我们的想法。

张岩一次出去与同学到游泳馆游泳，回家后，父母见状，非常生气，没收了张岩包里的泳衣，还对张岩进行了好一顿“说教”，告诉她女孩子要知道检点，不可以与一群男男女女在一起游泳，还穿如此暴露的衣服，并禁止张岩涉足游泳馆。张岩虽然对父母固执的思想很无奈，但她却采取了沟通渗透的战术。在家里，张岩有意常常播放郭晶晶等人在奥运会的跳板比赛、游泳比赛的实况录像，看到父母看得兴致正好时，便开始为父母讲解这类活动的意义，还撒娇地说“妈妈你看，人家郭晶晶穿着泳衣多漂亮，你的女儿穿上比她还漂亮呢！”逗得父母哈哈大笑。张岩见父母高兴时，便见机说“妈妈你们不知道，女儿我游泳可棒了，说不定你们好好培养，可以在咱们市区比赛中拿个冠军回来呢。”张岩在与父母出去逛街时，还刻意带父母到商场的泳衣专柜“观摩”，并在家里拿着杂志图片与设计广告向父母讲解泳衣的美与艺术。在周末张岩还带父母到游泳馆的老年人泳区去感受生活，在一旁观看的父母知道这样一种修身运动是积极健康的，不仅年轻人喜欢，也是老年人适当运动的好方式。父母渐渐不再对穿着泳衣游泳的年轻人的行为反感了，而且在张岩生日时，还送给了张岩一份特殊的礼物——一套特别漂亮的泳衣。

张岩说服父母的“秘诀”其实很简单，就是以耐心而乖巧的渗透方式将父母带进了自己的思想世界，从而“瓦解”了父母的顽固意识。

面对思想顽固的父母，我们一定要耐心、谨慎地与父母沟通，就是要求我们在让父母认同我们的思想之前，我们必须先消除自己的逆反心理，用我们的心去敲击父母的心，以技巧的沟通、乖巧而聪明的方式取悦父母的“顽固”，以渗透的方式让父母了解我们的内心世界。



第四节 对脾气暴躁的父母， 宽容比争吵更有效

面对脾气暴躁的父母，假想一下：我们是三四岁的小孩，家里经常弥漫着浓浓的硝烟味。由于我们的年纪还太小，所以家庭环境便成了我们唯一的参照架构。当我们看到爸爸或妈妈大发雷霆时，我们没办法用客观的角度来看待、了解到“爸爸此刻不过是反应过度罢了”，或者“妈妈其实是在气别人，只不过现在迁怒到我身上”。相反地，我们生活周围所有“成人行为”的信息，会被我们全盘接收。所以说，父母确实是子女人生中第一个老师，他们的暴躁的脾气对我们的影响非常深远。那么面对脾气暴躁的父母，我们应该怎样摆脱他们坏脾气的影响而和他们和平地相处呢？

每个人的出生都带有宿命的色彩，换句话说就是我们不能选择自己的父母。随着年龄的增长，我们从一开始的懵懂无知到有了自己的想法和理想，但我们也可能发现自己的父母脾气原来很暴躁，每当和他们沟通时，一个小小的错误和分歧就能让他们暴跳如雷。这时候，如果你选择争吵，和他们针尖对麦芒，那么小小的家庭将会爆发一场战争，结果可想而知，双方都会受到伤害。所以，面对脾气暴躁的父母，宽容比争吵更有效。

小张今年29岁，在北京工作，家里还有一个姐姐。他的父亲脾气暴躁，小时候经常为了一些小事情打骂他们，交代下来的一件事情如果认为没做好，就会骂他们笨，像猪一样。可能因为自己是家中唯一男孩子的原因吧，不管他做什么事情，他父亲总会在旁边盯着，只要一出错，就会斥责他。以至于小张有一个时期很自卑，做什么事情都没有信心，没有自己的主见，很在乎别人的眼光和评价，做起事情来总是瞻前顾后，畏首畏尾。再后来，青春期的叛逆占据了小张的心，面对脾气暴躁的父亲，小张开始争吵，他和父亲之间的火药味弥漫了整个家庭。小张在心里憎恨父亲，觉得父亲根本不爱自己，



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

所以立志一定要逃出那个家，离父亲远远的，再也不回去了。

4年前，小张离开家去北京闯荡，接着成家立业，突然发现父亲其实是很关心他的。每隔几天就会打个电话过来，说说家长里短，家里的鸡啊狗啊猫啊什么的都要唠叨一遍，有时候小张烦了，就会对着电话说，没啥事别老往我这打电话，忙着呢。他父亲就会在电话里骂他，兔崽子，怎么说话呢！后来他父亲果然不打电话给他了，但他心里却一下子空荡起来，曾经在心里对父亲的那种恨，小时候彼此之间无休止的争吵让自己和父亲之间无形中产生了鸿沟，尽管过了好多年，但依然还存在着，彼此伤害着对方。他想，父亲脾气不好但心里一直深深地爱着自己，只是当时的自己对父亲的了解只限于表面，限于他的坏脾气，还没读懂他内心那种深藏着的爱。假如当时自己能够理解父亲，宽容他的坏脾气，他和父亲之间也不会有着这么多的障碍。所以他主动给父亲打了电话，学着父亲先前的样子，聊家里的鸡和狗，父亲在电话那头有一句没一句地应着，虽然有时还是会发脾气，但他知道，那其实是一种“简单粗暴的爱”。所以他选择了宽容，选择了忘记，也收获了幸福。过去的种种都理解成了父亲的望子成龙，只是脾气坏了些，教育的方法粗暴些罢了。

达尔文说：“脾气暴躁是人类较为卑劣的天性之一，人要是发脾气就等于在人类进步的阶梯上倒退了一步。”虽然这句话有些夸大，把脾气暴躁归结为人类的一种天性，但在某种程度上讲还是有一定道理的。尽管脾气暴躁的人生起气来常常失去理性，说出一些难听的话，做出一些出格的事，造成父子反目成仇，但很多时候它出自于人的一种不自觉，是一种潜意识的流露。也就是说那些脾气暴躁的人，在自己发脾气时往往是一时的冲动，用达尔文的话说就是“天性使然”，在主观上并没有伤害和贬斥别人的意思。更何况面对的是生我们养我们的父母，所以面对脾气暴躁的他们时，我们不能简单地根据他们的态度来判断爱不爱你，更不能因为他们的坏脾气而断定在他们的心中从来没有认同过你，天下的父母哪有不爱自己孩子的呢。

面对脾气暴躁的父母，我们应该学会宽容，学会换个角度思考。天下父



母心，十之八九是放在自己的孩子身上的，如果你的父母脾气暴躁，你应该换个角度想想。是不是他们生活上有什么不如意的事情？是不是他们事业上有什么挫折？是不是社会竞争的压力太大，那种望子成龙望女成凤的心态在推波助澜？所有的这些都有可能使得父母的脾气变坏，以至于潜意识地在你的身上发泄出来，虽然伤害了你，但这并不代表他们不爱你。

亲爱的朋友，你读懂父母的良苦用心了吗？也许你的父母在你面前严重脾气特别暴躁，也许他们话语上是那么的不易沟通，动不动就冲你发火责备你，但如果你真的爱你的父母，那么就学会宽容吧，不管曾经你们是如何的争吵，都不能成为你憎恨他们的原因。面对脾气暴躁的父母，学会宽容吧，因为只有你的宽容才能让父母平静下来，才能使你们更好地沟通，更好地相互理解！

面对脾气暴躁的父母，宽容比争吵更有效。

第五节 对专制蛮横的父母， 委婉表达胜正面冲突

专制蛮横的父母，从来不考虑孩子的主体意识，也从来不站在孩子们的立场上看待问题、思考问题。不仅如此，专制蛮横的父母，往往还听不进孩子们的意见。这些父母，特别缺乏耐性，在孩子面前一副唯我独尊的面孔，十分反感孩子顶嘴。他们认为，孩子顶嘴就是不听大人的教导，就是向父母提出挑战，往往十分恼火，除了对孩子呵斥外，有的还会痛打孩子一顿。面对这样的父母，我们应该怎样和他们相处呢？

专制蛮横的父母，其表现特征就是以自己的意志与决断驾驭或强加于子女的身上，是对子女实行“独裁管制”的典型代表。面对这样的父母，子女的愤懑与压抑以及无以申诉的委屈心理是必然会有的，我们也经常听到子女对于父母“独裁管制”的抱怨。但是，事实证明，与专制蛮横的父母进行对



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

抗式的正面冲突，是根本无法解决问题的，而且极有可能导致矛盾的深化，从而使得父母与子女间的隔阂加大。那么面对“独裁父母”，我们要怎样对待呢？我们要以怎样的方式来让父母接受我们的思想与意见，让父母可以理解我们的想法、认同我们的决定呢？同样也是事实证明，委婉表达，软化父母的专横，才是与专制蛮横的父母有效的沟通方式，能够达到正面冲突所远不能取得的效果。

要想软化父母的“专制蛮横”，我们必须“对症下药”，即我们必须在沟通之前了解父母的独裁心理的形成动机与形成原因。一些父母，具有极强的“传统臣纲”思想，认为父母决定子女的生活、选择与日常琐事等是理所当然的，是父母的职责与义务所在，而子女必须听从父母的指令、服从父母的安排，而这也是子女的责任与义务所在。从父母的角度讲，他们会如此的“煞费心机”地独断子女的生活，正是他们对子女尽养育、教育、扶持正道的责任所在，是他们心底里那份巨大的“爱”的使然。

因为爱，父母才会担心子女自己的决断、选择错误，才会煞费苦心地“经营管理”子女的生活，因为爱，父母才会拼命地以自己认为对的方式与意识去“强迫”子女按照他们设定好的步伐与路线去行走。父母之所以会将子女如棋子般摆布在自己精心设计的人生棋局里，正是因为父母对子女未来生活的担心。我们设想，一个人如果对另一个人没有牵挂、没有关心、没有爱，那么这个人会去干涉另一个人的选择、决定以及生活吗？所以，父母的专制蛮横行为正是一种伟大的爱的症结表现，尽管这份爱的方式可能会有错误的表达倾向，甚至会产生令被爱之人无法接受的厌烦感、失落感、沮丧感等等负面影响；尽管这份爱的决断也许会是错误的方式，但我们无以否认父母操控子女生活的出发点是对子女的爱。

基于对父母专制心理动机的理解，对待父母的专制蛮横时，必须首先给予理解，而后对父母的意见做以选择性的思考，之后根据具体情况委婉地向父母表达自己的意见与想法，以耐心的沟通去让父母了解自己的内心，万不可与父母对抗，发生正面冲突。要知道，与父母正面冲突，一方面于事无补，



反而会增加父母的气愤，导致父母更为专横的固执心态；另一方面，最为重要的，我们作为子女与父母正面冲突会极大地伤害父母的心灵与情感，父母出于爱而对我们进行“管制”，而遭遇的却是我们的“不理解”的抗衡，这是父母内心所不能承受的疼痛。与父母正面冲突，会伤害父母一颗充满对子女之爱的心，也会伤害父母与子女间的感情，造成矛盾与隔阂。如果在遇到问题与父母争执时，我们大吵：“你们为什么不尊重我的想法，为什么一定要干涉我的选择？”这会让父母感受到我们对她的排斥与不理解，会使父母心寒而伤心。

在充分理解父母的基础上，对于父母的专制决断，我们要进行选择性的思考。父母的独裁有时不会完全正确，甚至是完全错误的，但父母的思想有时的确是具有指导意义与参考价值的，当对待父母的专制蛮横时，我们不能因为自己心里对父母专制的抵触与反感，而放弃对父母意见的思考。对于父母有价值的意见必须参考，对于父母错误的观点与“命令”我们要以委婉的方式和父母进行沟通交流，委婉地表达自己的思想。

最后，令父母放弃“独裁专断”，认同我们的思想的关键的有效途径就是向父母委婉地表述自己的观点。因为父母对我们进行管制，其出发点与根本动因就是为我们好，所以我们只要让父母了解到我们的选择的科学性与正确性，让父母了解到选择与决定的道理所在，我们自己的愿望所在，我们可以为自己的行为负责，父母一定会从内心去思考我们的感受与想法的。

委婉地向父母表达自己的观点与思想，不是说生硬而直接地告知父母我们的决定与一定要怎样做，而是要表现出对父母的理解与认同，在此基础上婉转地向父母表达自己的意见。首先，我们要冷静地对待父母的专制，并先表现出对父母思想的认同，“以退求进”。这样做一方面表现出了子女对父母的尊重，另一方面安慰了父母，让父母感受到我们对她的在意与理解，避免了正面冲突所引发的矛盾与情感伤害。在认同、安慰父母的基础上我们耐心地向父母讲述自己的想法，让父母了解我们的意愿与希望，争取父母的认同。

要知道，在任何争执与冲突的情况下，委婉表达才是技巧而艺术的沟通



方式，正面冲突只会导致恶化与破裂，更何况是对待我们的父母。在与父母的交流沟通中，我们需要被理解、被认可，父母也一样需要被理解、被认可，润滑矛盾与隔阂的最好方式，就是在理解基础上的委婉交流。

第六节 对忽略自己的父母： 动情表达“我需要你”

我们的父母也许是工作太忙，有关心我们的心却没有关心我们的时间；或者是他们更多地沉浸在自己的需要中，既不关心我们，也不对我们提要求。这样的父母会让我们感到疏远和冷漠。在日常的家庭生活中我们同忽略自己的父母之间缺乏交往和沟通。那么，我们怎样和忽略自己的父母打交道呢？

有这样一个广告，一个小女孩在获取一张奖状之后，一直在家里等待父亲回家，希望在父亲回家的第一时间告诉父亲自己获得的成绩与奖励，希望很快见到父亲，得到父亲的表扬。这个小女孩就这样一直手握奖状等到深夜，一直到她念着“爸爸”而睡去。在这个广告中，这个小女孩在房间里几次听到门响声而误以为是爸爸回家，兴奋地跑出去，而继而弥漫在她脸上和心里的是无尽的失望。这个小女孩，特别地希望与爸爸分享这份荣誉，也特别地希望得到爸爸的表扬，而因为工作迟迟没有回家的父亲，让这个小女孩幼小的内心感受到了被家长忽略的失落。

在生活中，这样类似的情况又岂止是少数呢？诚然，父母忽略孩子，不是因为对孩子的爱不够，而是因为忙碌的工作、生活的压力，父母为了给孩子创造更好的生活而忙碌奔波，在现实工作与生活的压力与忙碌中忽略了孩子内心真正的需求与渴望。在这样的情况下，父母忽略我们，不是因为爱的缺失，而是因为父母错误的意识，认为只要给我们创造了优越的物质条件、舒适的生活环境、较好的教育环境就会让我们快乐而幸福。换而言之，父母对我们的忽略，是父母在尽可能的为我们创造优越的物质生活的同时，忽略



了我们的精神生活与心理情感的需要。因此，我们一定要清楚，父母对我们的忽略，不是父母真正地遗忘了我们，而是“爱错了方式”，这个时候，我们想要父母知道我们内心需要，就要大声地告诉父母“我，需要你！”

有一个十七岁的孩子，他的父母因为公司业务繁忙，这个孩子一直由奶奶照顾，周末或者节假日，别的同学都可以一起与爸爸妈妈逛商场、去游乐场、然后一家人共进晚餐，可他却几乎没有可以与父母一起玩乐的机会，每次开家长会的时候，也都是奶奶去参加。这个孩子有时会在电话里对父母说想念他们，可是父母去总是说：“乖，听奶奶的话，爸爸妈妈工作忙，钱不够了给我们打电话，需要什么就去买，不要节省。爸爸妈妈在外面赚钱就是要给你最好的生活，供你读最好的学校。”这个孩子每次听到这些，虽然嘴里答应着，但心里却很不开心。

一次暑假前，爸爸给他送来假期旅游的费用，他要求和爸爸妈妈一起去，爸爸却说：“听话，爸爸妈妈忙，你和奶奶、叔叔一起去玩不是一样吗？你需要多少钱，爸爸都可以给你。”这时这个孩子心里的委屈再也忍不住了，哭着对爸爸喊着：“我不需要你们的钱，你们为什么就知道给我钱？我希望像同学们一样有爸爸妈妈陪伴，我想要的不是去旅游的快乐，我只是想要和爸爸妈妈有一点时间在一起，哪怕只在一起吃一顿饭。”这个孩子看着有些发愣的父亲，继续说着：“你们知道吗，别的孩子都有父母陪着，而我从小到大却没有和你们去过一次游乐场，我上次考试得了第一名，我多么希望你和妈妈去参加我的家长会，和我一起分享我的快乐，我想让你们看到我的成绩，为我感到骄傲，可是你们却连一句表扬的话都没有说，只说奶奶去参加就好，我们忙没有时间……”孩子越说越委屈，连说了好多父母不重视他的事情，将心里的委屈与一直想对父母说的话一股脑的都说了出来，看着孩子的叙述，父亲渐渐流下了眼泪，知道自己和妻子平日里对孩子的需要、对孩子的爱好一直都没能了解、更没能满足。于是，父亲回到公司推掉了这个月的一个合作项目，和妻子一起陪同孩子去旅游，而且此后，这个孩子的父母不再以赚钱为由忽视对孩子的关爱，每逢节假日，他们都会抽出时间来陪孩子。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

这个孩子能够让父母认识到他们对自己的忽略，转变对自己的“爱的方式”，正是因为这个孩子勇敢地对父亲说出了自己的“心声”。而这个孩子如果早些告诉父母藏在自己心里的这些话，那么他会比现在更早地得到父母的“关爱”。

既然父母忽略我们，是因为父母内心不知道、不了解我们内心真正所需要的，真正渴望的，真正想得到的，那么我们就必须要告诉父母，我们需要他们，告诉父母他们所认为的给我们的“最好的生活”不是我们真正的快乐与幸福的希望，我所真正需要的是他们的陪伴与关注。因为人只有告知对方自己的需求，才会有希望在对方那里获得自己的所需，如果对方都不清楚我们的需要，即便对方一心想要满足我们，那对方又何去何从呢？所谓“需求”，即因需而求，这个求有时可以被对方感知，但在更多的情况下，这个求，是需要我们自己争取而得的，而这个争取的最直接方式就是告诉对方我们的需要，同时以交流和沟通使对方认同并满足我们的需要。在任何情况下，对于任何人，如果我们想要从对方那里获得自己需要的东西（包括情感与物质），都必须先表述自己的需求，而后才有可能获取。因此，即便对于父母，我们也要遵守这样一个“以求获需”的自我满足规律，让父母意识到他们正在某些方面忽略我们，让父母意识到我们对他们的需要，最直接而有效的方式就是我们坦然地告诉父母：“我们需要你，我们需要你的陪伴，需要你的鼓励，需要你的安慰，需要你的细微之处的关爱，需要……”

如果我们想要在忽略自己的父母那里得到父母更多的“关注”，就要告诉父母——我们需要他们。

第七节 告诉起早贪黑的父母： 告诉他“我想和您一起吃晚饭”

生活在这个社会里，人的压力往往会很大：衣食住行，都需要人们用自己的双手辛勤地工作换来。也许我们的父母就是这样一种人，他们为了我们的学费、工作、



住房而起早贪黑地忙碌着，他们没有太多的时间与我们交流。因为早晨我们还没起床时他们已经出门了，晚上我们入睡之后父母才拖着疲惫的身躯回来，他们不是不爱我们，只是为了我们的生活能够更加美好，而没日没夜地工作着。这样的父母是我们的骄傲，想要和他们相处，往往需要我们主动地传递要求。

有这样一幅漫画 漫画中，一间豪华的客厅中央，是一桌丰盛的晚餐，而桌子的一角只有一个七岁左右的孩子，一脸沮丧，望着一桌美味丝毫没有食欲。孩子的旁边站着一个保姆，在给孩子的碗中夹菜。更为引人注意的奇异特写是，孩子的对面摆放着一对碗筷，在两只盛满饭的碗里，各插了一个纸签，一张纸签上写着“爸爸”，另一张纸签上写着“妈妈”，而孩子就呆呆地望着对面的两个碗，根本就对保姆夹进碗里的菜无动于衷。漫画的上面写着这样几个大字：“爸爸，妈妈，我想和你们一起吃饭！”

这幅漫画所表述的就是现代生活中很多家庭所普遍存在的一个问题：父母因工作、应酬，为生活而奔波，起早贪黑的辛苦忙碌而无法关注到孩子的需要。而对于这些父母无暇陪伴的孩子，内心深处又是多么渴望多一些与父母朝夕相处的时光，哪怕只是一顿晚餐的时间。

看着漫画中的这个可怜的孩子，或许我们就是与之“同病相怜”的“可怜虫”，那么如果我们是这幅漫画中的孩子，我们又会怎样做呢？我们是要继续每天对着一桌美味而食之无味，忍受每天可怜的“孤独生活”，还是大声地告诉父母：“我想和您一起吃饭，请您多用一点时间陪陪我！”

在现实生活中，很多父母为了生活的需要而拼命工作，起早贪黑地在外奔波，加班加点的工作，而疏忽了对于孩子的关心与陪伴。如果我们的父母就是这样的“工作狂”，如果我们的父母不能在我们入睡前回家，不能为我们烧一顿饭菜，不能品尝我们为他们准备的晚餐，那么，我们要如何从父母那里争取多一点的时间与父母在一起呢？我们是忍耐、抱怨、在无奈中忍受失落？还是给父母打个电话告诉父母：“我想和您一起吃顿饭？”显而易见，选择第一种方式，我们会失去更多与父母相伴的机会，父母也

失去了更多享受“天伦之乐”的时光；而选择第二种方式，我们可以争取到与父母相伴的时光，同时也使在忙碌中休息不足的父母有了一个放松、快乐的机会。所以，如果我们是聪明的人，在面对父母起早贪黑的工作、应酬、忙碌时，要善于告诉父母：我们需要父母的陪伴，我们需要一家人共进晚餐，我们需要父母健康快乐，而不是以一家人的快乐、幸福甚至健康为代价所赚取的金钱。

告诉起早贪黑的父母：我想和您一起吃晚饭。这样一句简单的话所表述的不只是我们对父母的依赖与贪恋，而是我们对一家人的真实的快乐、真正的幸福的向往，是我们对真正的“家”的追求与渴望。我们希望父母放弃负担过重的那部分重荷，要父母理解我们的心愿，理解我们的用心，就要真诚地向父母表白，告诉父母我们内心的想法与希望，告诉父母我们内心的担心与牵挂，让父母知道真正的“家”的概念，让父母知道我们对一家相聚的快乐时光的向往，让父母知道我们是多么担心他们的健康、多么希望他们能多抽出一些时间休息、多用休息的时间来陪伴我们、多用陪伴我们的时间休息、多用这样美好的时光来享受一下“天伦之乐”，因为这样的时光失去的越多追回的便越少，当我们一家人站在金钱与物质的“高楼大厦”上回望时，我们会为曾经丢失的、无以追回的、本该拥有却无从体验的快乐与幸福而懊悔。我们自己要知道，也要让父母明白，今天这些错失的一家人相亲相伴的时光，哪怕是一顿晚餐的时光，都是日后多少金钱都无法买到、也无法补偿的珍贵的快乐、幸福。当我们错失之后，想要挽回却无法挽回这“家”的内涵与情感之时，我们留下的将是一生的懊悔。

我们每一个子女都应该清楚地认识到，一些被忙碌的父母所忽视掉的时光，我们是可以争取回来的，只要我们让父母与我们一样意识到这份不可错失的时光的宝贵与意义。因为父母的忙碌、辛苦其目的就是为了建筑一个条件优越的幸福的家，父母何尝不想多陪伴子女，本质上他们内心与我们的内心对家的幸福、对天伦之乐的渴望是无异的，只是因为他们选择自己认为可以给家庭与子女创造良好环境的方式，“有苦难言”地选择了错误的牺牲。



而此时，作为子女，我们有责任让父母认识到他们的超负荷的付出正在偏离真正的“家庭幸福”。

告诉起早贪黑的父母：我想和您一起吃晚饭；告诉他们：我们一家人相依相伴的时光才是最大的快乐与幸福。



第二章 夫妻相处是艺术

夫妻是男女双方以永久共同生活为目的的依法结合的伴侣。男女因结婚而成为夫妻，双方具有特定身份，与其他两性关系有着本质的区别。夫妻以家庭的方式组成社会重要的一环，对建设和谐社会、促进社会进步有着深远的影响。从这个意义上来说夫妻之间的关系，也深刻地影响着社会的稳定和发展。从这个角度上来说，夫妻之间的和谐不仅关系到一个家庭的稳定，也关系到整个社会的稳定，可以说非常重要。夫妻之间的相处并不是简单的闲聊和静坐，这当中牵扯到方方面面的问题，时间、空间、物质、精神，各个方面都可能影响和制约夫妻之间的感情，可以说夫妻之间的相处是一门艺术，需要我们用心地研究和学习。在这一章里，我们将介绍一下夫妻之间相处的技巧，帮助大家在面对各自不同性格的伴侣之时从容地应对，搞好夫妻间的关系。

第一节 对性格温和的伴侣， 相敬如宾

性情温和的伴侣是我们情感上的皈依，他们无微不至地照顾着我们，用他们博大的胸怀和度量包容着我们所有的一切。他们从来不抱怨，只会默默地付出，对我们百依百顺。面对这样的伴侣，我们心里一定会有说不尽的甜蜜。和他们相处，我们的身心可以最大限度地放松，但我们不能因为伴侣的温和而不尊重他们，相敬如宾才是最好的方法。



对待性格温和的伴侣，相敬如宾是最好的相处之道。所谓相敬如宾，意思是形容夫妻互相尊敬，像对待宾客一样。这个成语出自《左传·僖公三十三年》：“臼季使过冀，见冀缺耨，其妻馌之，敬，相待如宾。”大体上是讲述了这么一个故事：春秋时一个叫冀芮的人在田里除草，他的妻子把午饭送到田头，恭恭敬敬地双手把饭捧给丈夫，丈夫庄重地接过来，毕恭毕敬地祝福以后再用饭。妻子在丈夫用饭时，恭敬地侍立在一旁等着他吃完，收拾餐具辞别丈夫而去。这件事被当时晋国的一个大夫看见了，也就是上面提到的臼季。

你的另一半性格温和，对你来说是莫大的福分，因为她或他的温和，家庭中少了争吵，多了温馨。于丹说一个好的伴侣一定是这样的，我因有你而更爱世界上的一切，我比以前更知道父母养育之恩的厚重，更知道要有自己的朋友圈子，更知道得去世界上去做很多精彩的事。你的大爱我不能辜负……而性格温和的伴侣，更容易符合上面的条件。

李大钊的妻子赵纫兰，虽然没有受过教育，大字不识一个，有着旧时代妇女特有的一双小脚，生长在农村，但她天性温和，能够勤劳持家，在生活中处处体贴照顾李大钊。拿现代的审美观点来看，他们之间的差别很大，很不般配。但纵观李大钊与妻子赵纫兰的一生，他们患难与共，同甘共苦，相敬如宾。

赵纫兰嫁到李家的时候，李家的家境已经开始衰落了。但她为了丈夫，却全力劳作，操持家务，想法设法供李大钊读书。在李大钊18岁那年报考天津北洋政法专门学校，家里一时连盘缠也凑不够，最后还是依靠妻子在家勤俭操劳、典当衣物和东借西贷才凑够外出上学的全部学费。

妻子的温和知礼和对自己默默的支持，李大钊都记在了心里。1918年，李大钊出任北京大学经济学教授兼图书馆主任，家里的经济状况才开始好转起来，李大钊于是把妻子赵纫兰接到北京，和自己朝夕相处。那时的李大钊是中国思想领域的先驱，又是著名的学者和社会名流，才三十多岁的他，已经取得了很高的成就，与风华正茂的李大钊相比，赵纫兰已经四十岁了。所以当赵纫兰同李大钊一起出现在人们的视野里时，大家都不敢相信眼前的这

个缠着小脚又没有文化的乡下女子就是李大钊的妻子。但李大钊并没有在意别人的闲言碎语，小脚和没有文化都是外在的，赵纫兰的温和坚韧已经深深地感动了李大钊，他对妻子的爱意和体贴更加浓厚了。那年暑假，李大钊带着赵纫兰回河北的老家探亲，在此期间，他们两个经常去爬当地的五峰山，妻子脚小爬山困难，李大钊就一路上搀扶着她，一直到两个人爬到山顶。由于李大钊在思想界和学术界的成就和地位，经常有知名人士来家拜访李大钊，每次客人来时，李大钊都会把妻子叫过来和客人见面，在客人面前从不掩饰自己对妻子的爱。平时下班后，李大钊都要抢着帮妻子分担家务，洗衣服、做饭、照顾孩子。

面对性格温和的伴侣，我们要把自己真挚的爱给予彼此，像爱自己一样爱着伴侣。但有些人却不能明白这其中的道理，把这种温和理解成了懦弱，于是伴侣的温和最后换来的却是轻视、傲慢和欺辱，从而严重伤害了对方，造成了家庭的破裂，所以这种错误的理解是不可取的。不珍惜性格温和的伴侣，就是身在福中不知福的傻子，也许，当某一天，你的性情温和的伴侣离开了你，面对空空落落的家，面对自己空虚的情感世界，想起她曾经的温柔体贴，你才突然意识到她是那么的美好，但那时，一切都晚了，所有的事情都挽回不了了。

小刘是个性情温和的人，全心全意支持着丈夫，她知道丈夫家的条件不好，所以在结婚时，连一枚戒指都没有要求他买。但令人意想不到的是，两个人结婚仅仅一年，婚姻就走到了尽头，原因很简单，她的丈夫起初很是喜欢温和的小刘，认为性情温和的女孩子懂得体贴关心人，懂得忍让，和这样的女人生活在一起，是一件幸福浪漫的事情。但时间一长，他渐渐地把小刘的这种温和当成了对自己的放纵，认为小刘的温和是天生的懦弱，胆小怕事，以至于在外面的生活不甚检点，渐渐地背叛了当初的爱情誓言。从此在外面打工的他，常常一连几个月也不和小刘联系，漠视甚至到了赤裸裸的无视。两个人之间的感情因为这种冷落而迅速降温，最终他们的婚姻走到了尽头。离婚后他的前夫又跟另一个女人结了婚，但因为两个人性格不和，所以婚姻



仅仅维持了半年，就分手了。这时，他的前夫才意识到小刘的温和是可遇不可求的，找到小刘要求和她复婚，但小刘没有同意。那种深深的伤害，虽然经历了时间的治疗已慢慢地痊愈，但却扎根在了心里，永远不能再次面对了。

失去的美好，再也不能找回，所以珍惜现在的伴侣，他们的温和，并不是我们放纵的理由，只有彼此相敬如宾，才能相伴到老，美满一生！

第二节 对脾气易怒的伴侣，宽容以待

暴躁的脾气会使我们的伴侣看上去像一个被吹灭的蜡烛，眼前的黑暗往往会使他们的眼睛，令他们做事违背常理。不光这样，我们也要看到发怒会伤害彼此，无法抑制的怒气常常会伤害两个人。俗语说：“一个愤怒的人只会破口大骂却看不见任何东西。”有人说，当愤怒的人停止发怒的时候，他们就会理智地把怒气转移到自己身上，就像存款一样，会因此而产生利息，所以，痛苦的根源就是停滞在心中的怒气。面对脾气易怒的伴侣，我们应该怎么和他们相处呢？

假如你的伴侣脾气暴躁，时不时地会因为一件小事讽刺你、挖苦你、指责你，那么请不要针锋相对地和伴侣斤斤计较，彼此间的争吵和指责是解决不了任何问题的。相反，这样做的结果只有一个，那就是家庭爆发一场大战，两个人都受到伤害。面对脾气易怒的伴侣，宽容以待是最好的相处方法。

我们的生活，因为有了伴侣的陪伴才变得精彩起来，身边的伴侣陪伴着我们走过了人生的低谷，一起承受磨难；身边的伴侣时刻陪在我们身边，和我们分享成功的喜悦和甜蜜。伴侣就是那个伤心的时候陪我们一起哭，高兴的时候和我们一起笑的人。所以不管什么时候，不管我们的伴侣脾气如何的暴躁，我们都应该以宽容待之。

面对脾气暴躁的伴侣，我们首先应该明白一点，坏脾气不是天生就有的，它的形成和后天的环境有着密不可分的关联。在面对伴侣发脾气时，我们应该先想一想，是不是伴侣在工作中遇到了什么不顺心的事情，遭到了上

上司的训斥还是同事的嘲讽？或者我们自己在无意识之下做出的什么事情伤害了伴侣的感情，才会引起他的坏脾气来呢？只要先这样站在伴侣的角度想一想，设身处地地理解伴侣，那么相信你在面对坏脾气的伴侣时就能够从容应对。

面对脾气暴躁的伴侣，我们要宽容，更要珍惜伴侣的这份情谊。生活中没有圣人，每个人都有自己的脾气。但是只有自私的人才会常常不顾他人的感受，将个人的情绪一泻千里。久而久之，个人痛快了，却严重伤害了对方的情感和自尊，甚至伤害到婚姻关系。当我们用对方的爱为筹码，痛快淋漓地展现“自我”的时候，却不知，我们正在用尖刀削平对方的爱心和耐心，直到有一天他再也无法忍耐。说出“请你多包涵”的人，通常已经认识到自己性格的缺陷，却始终不改，反而认为自己直率、坦荡、真性情，并为此沾沾自喜。然而，涵养好并不等于虚伪，宽容不等于软弱，做一个会收敛坏脾气的人，并不是放弃个性和原则，而是学会成熟。放任坏脾气，说到底是只顾自己，不想提高个人修养，是在挑战对方的爱和宽容度。

谢飞脾气暴躁，张丽刚认识他的时候还不觉得怎么样，只是觉得他非常严肃，不经常笑，交往了一年之后，张丽这才意识到谢飞是那种“汽油型”男人，只要有一丁点儿的火星儿，他就会突然间爆发出来，脾气坏得要命。那天下班，张丽和几个同事出去看演唱会，事先告诉过谢飞的。可是那天，谢飞突然打电话来，叫张丽晚上不要去看什么演出了，和他参加一个他朋友的聚会，张丽说我已经约好人了，而且票都买好了，结果谢飞的语气里就满是不高兴，问张丽为什么不早告诉他。张丽说早就告诉你了，忘了吧。谢飞一下子就急了，说“你什么时候告诉我的？”张丽在电话里就能听出谢飞横眉冷对的样子。晚上11点多，张丽兴高采烈地回家，还没下出租车，就看见了守候在楼下的谢飞，张丽赶紧和车里顺路送自己回来的男同事道别。可没想到，谢飞见到张丽之后又是一阵怒吼，他问张丽到底和谁去看演唱会了，车里的那个男人是谁，连解释的机会都不给张丽，声音大得足以把楼上的邻居们都吵醒，张丽只好静静地等他吼完。说句实话，多少次，因为谢飞的脾气，张丽都心生去意，可想来想去，还是觉得他除了脾气坏点，优点仍是很多的。



比如他为人正直、踏实肯干，再比如他诚实热情、善良忠厚，所以，最后张丽还是决定容忍他的坏脾气，做他的恋人。然而对付他的坏脾气可不是一件容易的事，他发火的时候张丽坚决不能发火，否则只能两败俱伤；也不能板着脸沉默不语或冷言冷语，否则就是火上浇油；更不能哭哭啼啼声泪俱下。结果张丽试了很多种方法，终于发现只有温柔耐心地沉默，才是应对他的唯一策略。谢飞的脾气就像一团火，上来的时候张丽就得变成一块冰，一块烧不化的冰，不能气恼不能逃跑也不能对峙，面对谢飞所有的指责都说“好”，面对谢飞所有的不满都说“对不起”，等他烧完了这团火，再解释才行。

性格没有好坏，脾气有。当我们意识到自己“脾气不好”的时候，就应该有意识地提升和修正自己。如果真爱一个人，就不会拿自己的坏脾气去伤害他、要挟他、考验他。爱是恒久忍让，说的是对方，也是自己。

第三节 对积极进取的伴侣， 诚心鼓励

在动物界有这样一件有意思的事情：在美丽的非洲大草原上，生活着羚羊和狮子。羚羊每天一早醒来，就在思考如何跑得更快一些，才能不被狮子吃掉；同样，狮子每天一早醒来，也在思考如何能比跑得最慢的羚羊更快一些，才不会饿死。羚羊和狮子的故事告诉我们，工作、生活就是这样。不论你是羚羊还是狮子，每当太阳升起的时候，就要毫不迟疑地迎着朝阳向前奔跑！同样的道理，我们身边积极进取的伴侣，是对我们的生活负责的伴侣，对待他们，我们要诚心鼓励。

如果你的伴侣有着远大的理想，不满足于现状，渴望做一番轰轰烈烈的事业，那么，你要诚心鼓励，支持伴侣所做的决定。所谓伴侣，彼此间的理解和支持是非常重要的，当你的伴侣有了某种想法，这种想法有可能带着某种风险，比如辞职下海，失去了安稳的工作，未知的前途，叵测的命运，这些都有可能改变现在的生活。不管怎样，既然伴侣选择了，只要合理，只要



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

有前途，你就应该理解支持，诚心鼓励，做他（她）的后盾，让他（她）没有后顾之忧，从而全心全意地投身到自己的爱好和事业中去。

著名演员黄渤，凭着在一系列影视作品中成功地刻画了平凡、幽默、本色的喜剧形象而深受观众喜爱，被媒体冠以“内地周星驰”的称号。他凭《疯狂的石头》获得2007年度第七届华语电影传媒大奖“最佳男配角”奖，凭《一诺千金》跻身第七届数字电影百花奖被观众票选为“我最喜爱的十佳演员”。黄渤之所以能够取得这么大的成就，除了自己积极进取、永不停息的拼搏外，妻子小歌的诚心鼓励与默默支持是他走向成功的最大动力。

黄渤在上高中的时候，开始接触现代舞，不久之后就疯狂迷恋上了这种运动，为此他还利用课余时间同别的学校的现代舞爱好者组成了舞蹈队。他和小歌就是在舞蹈队里认识的。虽然两个人不在同一所学校，但因为经常在一起练舞的原因，所以渐渐地就认识了。

高考时，黄渤没有考上大学，于是和一个朋友组织了一个摇滚乐队，取名蓝色风沙。经过半年多的打拼，蓝色风沙在青岛的演艺市场慢慢地有了名气。不过好景不长，和黄渤合作的朋友独自南下寻求更大的发展空间，蓝色风沙顷刻间烟消云散了。没有考进象牙塔，刚刚开始的音乐梦又破灭了，黄渤一下子迷茫起来，心里空空荡荡的。

小歌非但没有讽刺挖苦，还鼓励黄渤再把摇滚乐队组织起来：“你再找人把乐队组织起来，蓝色风沙不能就这么散了。要是实在找不到人，我去！”就是这么一句简简单单的话，给了黄渤巨大的鼓励，没过多久蓝色风沙就又组织起来了。等到大学放寒暑假，她就跟着黄渤天南海北地演出，就在这期间，共同的理想，一起患难的经历，让两个人之间擦出了爱情的火花。

黄渤从此开始了拼搏，四处闯荡，北漂南下，开厂经商……这些事情在那个时代来说都是一些不靠谱的事，在亲友父母的眼里，没有什么比找一个稳定的工作安安稳稳地生活更适合了。但是小歌却依旧坚定不移地鼓励支持着黄渤，在他情绪失落的时候给他打气：“能支配自己的理想、时间、收入，怎么不靠谱了？我看没人过得比你滋润！”



机会总是偏爱有理想有准备的人，不久，黄渤的一个当演员的朋友推荐他去演一部电影《上车，走吧》。起初，黄渤没有思想准备，觉得自己要长相没长相，要才能没才能，演不好电影。但小欧听说后找到那个朋友一打听，原来是叫黄渤去演农民工，当时她一下子就乐了：“找你太对了！你有没有当明星的气质我不敢肯定，但绝对有当民工的潜质！”在女朋友的支持鼓励下，黄渤最终还是接下了这个角色，就是这次尝试，在黄渤面前一下子打开了一条表演之路。更没有想到的是，这部电影竟一举获得金鸡奖最佳电视电影奖！这下子黄渤成了出演“民工”、“小偷”等小人物的专业户。

为了黄渤的演艺事业，他的妻子毅然放弃了在青岛让人羡慕的工作，到北京一家电台兼职当主播。2002年，妻子又鼓励黄渤做出了人生中的一个重大决定——报考北京电影学院。在妻子的鼓励下，黄渤顺利地考取了北京电影学院电影配音专业。有了在北京电影学院的学习经历，打下了坚实基础的黄渤，毕业后接拍了《疯狂的石头》，凭此片一炮而红，奠定了自己在演艺界的地位！

从黄渤成功的故事中我们可以看出，一个人的成功和伴侣的鼓励支持是密不可分的，在有些时候，伴侣的鼓励支持，甚至起着决定性的作用。所以，当你的伴侣有理想，想改变一下生活的状态时，你一定要诚心地支持鼓励。也许你诚心的鼓励支持，一不小心就造就出另一个“黄渤”呢！

第四节 对工作狂的伴侣，理解并支持

伴侣是个工作狂怎么办？我想大多数人一开始并不会太重视这个问题，也不认为是多严重的问题，如果伴侣真的是个工作狂，默认就是，工作还不是为了家吗？难道我们喜欢丈夫天天呆在家不工作吗？工作在至少比那色情狂之类的不知好多少倍。不过，某些人会说，你说错了，如果说色情狂是直接让我们晕倒，那工作狂则是间接让我们晕倒，其实都是让我们不能接受的，也是对夫妻感情、家庭和谐都不利的。这两种看法是片面的，所谓的工作狂伴侣，之所以对工作狂热，归根结底还是



为了我们，为了整个家庭，所以我们应该理解他们，支持他们。

面对工作狂的伴侣，我们应该怎么和他们相处呢？伴侣对工作的狂热，其出发点和动力是为了让家人的生活更加优越。说到底，虽然工作狂的伴侣因为在工作上投入了过多的时间而忽视了对家庭的投入，但从本源上看，对工作狂热的伴侣是最具责任心的伴侣。因为他们疯狂的工作，不仅仅是为了他们自己，更是为了我们，为了身后的那个家庭，丈夫、妻子、孩子、父母。所以，在面对一个工作狂的伴侣时，最好的相处方式是理解和支持他们的工作，尊重他们积极的工作态度。

有一种观点这样来描述工作狂的伴侣：工作忙碌的另一半更迷人。这种观点里透露出了理解和支持，更有浓浓的欣赏和甜蜜在里面。一个女人在自己的日记里这样描述自己对工作忙碌的男人的看法：冬夜，和忙碌完的伴侣一起回家，等着他开车过来时，依旧能够看到大厦门口不断的有提着公文包和电脑包的男士，三三两两地走出来，或是走向停车场亮起车灯，或是立起衣领消失在风雪的街头。这只是这个城市里若干个写字楼中的一座，深夜十二点，街上的繁华不息，办公室里的灯火不灭。眼前的男人们，在第二天的太阳升起时他们又是第一个走进这里的人，那一刻，我觉得他们都很美很迷人。有女人和我讨论过关于男人一回家就坐在电脑前玩游戏和看小说，不和自己多说话的问题，女人当然心怀不满，可男人若是上了一天班晚上回来干点自己喜欢的事，这也是无可厚非。超过两年的情感要是还想要男人夜夜陪你说情话，或是听你反复唠叨抱怨几乎是不可能的，相反，虽然他话很少，你们各干各的事情，他却每晚都在家里，这不也是他的爱？而那些下班不回家，或是一进门就窝在沙发上抱着电脑忙着给别人妞的男人才真正让女人发愁。

工作狂的伴侣是在以另一种方式爱着自己的家庭。有些人仅仅看到了工作狂的缺点——不顾家，但并没有意识到他们积极的一方面，他们如此拼命地工作，其实正是为了自己的家庭，为了自己的妻子儿女能有一个好的生活环境。



世界首富盖茨就是个天生的工作狂，假如没有他对工作的痴迷，就没有现在全世界人民对他的整个家庭的关注，从这个意义上来说，理解和支持工作忙碌的伴侣，其实就是在支持自己，支持整个家庭。通常他的时间极其紧张，忙起来几天不睡觉在他的生活里几乎成了家常便饭。据同盖茨关系亲密的朋友说，盖茨工作起来通常一连 36 个小时不睡觉，然后便会一连睡上十几个小时。盖茨就连吃饭的时候也在工作，通常他的一顿饭是以这样的形式进行的——坐在电脑前，咬上一口比萨饼或者喝上一口可乐，两只眼睛却一直盯着电脑屏幕上编写的电脑程序。也许从旁人的角度看，盖茨的这种不要命的近似疯狂的工作态度，对家庭来说可能是个灾难，毕竟人的时间和精力都是有限的，把大量的时间和精力都花费在工作上，必然会造成对家庭的重视度不够，缺乏责任心等一系列家庭问题。但盖茨的妻子梅琳达当时对盖茨的这种工作态度是非常支持的，并没有因为盖茨对工作的狂热而抱怨过什么。现在看来，梅琳达当时的理解和支持是非常重要的，不仅让盖茨成就了微软的传奇，更让自己和家庭从盖茨的成功中收获了巨大的财富和尊敬。

盖茨对妻子梅琳达一直理解和支持着自己的工作非常感激，他曾经在一次和朋友的谈话中说起妻子梅琳达，他说梅琳达是一个很善于理解倾听的伴侣，对自己的工作相当支持，不管自己的工作多么忙，总会挤出时间来照顾自己的生活。在这一点上，盖茨承认妻子做得比自己好。事实上，妻子一直是盖茨工作上的倾听者，对于微软日常工作，盖茨通常会在家中也念念不忘，说给梅琳达听，而梅琳达也会表现出浓厚的兴趣来，和盖茨讨论。作为盖茨夫妇最亲密的朋友之一，巴菲特直言不讳地表示“盖茨需要梅琳达的理解和支持。”

因此，对工作狂的伴侣，我们应该在生活上充分地关心他们，让他们没有后顾之忧，全心全意地投入到工作当中。



第五节 对大男子主义丈夫， 温柔感之

也许丈夫平时对我们还不错，但是当他一有朋友来我们家玩的时候或者是我们跟着他去别人家玩的时候，他就完全变了一个人了，故意在他朋友面前对我们指手画脚，让我们去弄这弄那，标准的一副大男子主义的嘴脸。其实呢，那些都是他自己一伸手就可以办到的事情，虽然我们很不乐意，但是还得照办，不能闪了他的面子嘛！在一些大事上丈夫也会专断独行，根本不征求我们的意见。对这样的丈夫，我们应该怎样和他们相处呢？

假如我们的丈夫是一个大男子主义者，在家里一切大小事都由他说了算，我们没有决定权、发言权，甚至是知情权；在他的眼里他做的事情永远是对的，我们永远是错的；他从来不做家务、也不会帮我们照看孩子、不愿意陪我们逛街；他在外面生气，受气，所受到的委屈全在我们身上找补回来，我们是他的出气筒，他是主，我们是仆，我们应该包揽一切家务，他习惯坐享其成；在外面，他对我们大呼小叫，来维护他的男人“尊严”，我们只能忍气吞声，他霸道地要求我们对他好，自己却不付出并因此常常伤害我们的感情。和这类丈夫相处，以温柔感之是最好的方法。

一般说来，大男子主义在我国有着深厚的历史背景，是和我国上千年的“重男轻女”、“尊卑有别”思想分不开的。原始社会、奴隶社会和后来的封建社会，男人在社会生产生活中占据了绝对的地位，成为了家庭和社会的主体。在经济上的弱势让妻子在无奈之下必须遵从丈夫的意志，这种现象发展到极致就有了后来所谓的“三从四德”。纵观古今，所谓的大男子主义者，通常有很强的创造力，自尊自信，做事果敢有计划性，敢作敢为。所以通常能够给周围的人带来安全感，对爱人、孩子都有极强的责任感。但大男子主义的危害也非常明显，大男子主义强烈的丈夫经常造成家庭不和睦，如果这种



现象恶性膨胀，走向极端，常常是导致婚姻破裂的主要原因。

了解了通常意义上的大男子主义以及其产生的利与弊，那么我们应该以柔情感之，将我们身边的大男子主义丈夫塑造成我们心中真正的“大男子主义丈夫”——他在社会、单位、家庭不仅始终处于举足轻重的地位，而且能够和我们和睦相处、互相尊重，为我们和孩子带来幸福和安全感。他的言行让我们信服、让我们敬佩，他对我们的缺点晓之以理，动之以情，以礼服人，让他们改正。

有一个女人回忆她用柔情感化“大男子主义”丈夫的经历时，满脸的甜蜜。刚刚结婚的时候，她就发现丈夫有点大男子主义，从来不拖地，不洗碗，更别说做饭洗衣服了。每次她要求丈夫帮忙做家务时，丈夫总是以“男人哪有做家务的啊”这样的话拒绝她，为此两人还曾经激烈地争吵过，但丈夫依然我行我素，拒绝妥协，一点家务也不做。后来，她觉得争吵不是办法，毕竟丈夫骨子里还是很爱她的，就是思想上有些大男子主义了。想来想去，想到谈恋爱那会儿丈夫对自己的百依百顺，一下子有了主意，想明白了问题的关键所在。两个人结婚以后，她就很少对丈夫撒娇了，总以为结了婚，天天见面，没有什么好表达的，这样一来，两人之间的情调慢慢消退，丈夫的大男子主义也就渐渐滋生出来了。所以自己要发挥女人的特长，要来“软”的，以柔情感化丈夫。想到就做，在以后的日子里，每次做家务的时候，她总是对丈夫撒娇道“亲爱的，我累了，你帮帮我怎么样？”这种带着情调的商量很快就发挥了作用，丈夫一开始充耳不闻，后来不情不愿，直到又一次，在洗了一次碗摔了一次盘子后，突然发觉原来做家务是这么的累，觉得妻子一个人做家务很不容易，所以开始替妻子分担家务了。俗话说“柔情可以溶硬石”，在浓情蜜意之下，再大男子主义的丈夫，也会妥协。这个女人现在享受着丈夫的疼爱，因为她用自己的柔情成功地感化了丈夫，把丈夫的大男子主义“去其糟粕，留其精华”。一次她和丈夫一起徒步去郊区游玩，临近中午的时候两人又累又饿，这才想起早晨两个人都换了衣服，钱都忘在了原来的衣服口袋里了。抱着侥幸的心里，他们两个把运动服所有的口袋都掏了个遍，



还好，上帝似乎可怜他们，在女人的裤兜里找到了一元钱，不知道是什么时候遗落的，这时正好派上用场。但一元钱能买到什么呢？满打满算只够买三个馒头吃，所以她建议买馒头，两个人充充饥，等回到家里再好好地吃一顿。但他的丈夫却断然否决了她的提议，不由分说地买了一个肉包子，递给她，说：“吃吧，比馒头好吃。”她埋怨丈夫：“就一个包子，两个人怎么够吃？”丈夫拍了拍胸膛说：“我不饿，你把这个包子吃了吧。”她一下子觉得自己好幸福，尽管他还是霸道，但里面全是对她的爱。

所以，面对所谓的“大男子主义”丈夫，我们应该聪明地表达自己的意愿，学会所谓的“曲线救国”，用自己的柔情来感化自以为是的丈夫。只有这样我们才能在避免争吵的同时改变丈夫的认知，让他在自己的柔情感染下，意识到自己以前所作所为的错误，从此改变以前的行为，做一个疼爱自己的好丈夫。

第六节 对无名火大的妻子， 耐心化之

面对无名火大的妻子，忍耐是必要的，但光有忍耐是不够的，最重要的是我们必须要有耐心，不能觉得忍了一次又一次，自己实在是忍无可忍了，就和妻子吵架甚至动手打架。须知我们面对的是一生的伴侣，是爱情路上的伙伴，是疼爱我们的妻子，所以我们必须有耐心。对妻子的无名火，要忍让，要耐心地解释，更要用自己宽大的胸怀去包容。人心都是肉长的，人都有感情，更何况我们面对的是朝夕相处的妻子，在我们的耐心和包容之下，相信妻子心中的无名火，终究会有消失的时候。

也许我们的妻子常常会在我们还搞不懂为什么时莫名其妙地发火，刚刚还是甜美娇艳的笑脸，一转眼就变成了六月的雷雨天，疾声厉色之下，让一点点心理准备都没有的我们战战兢兢、如履薄冰。对此我们通常会感觉很委屈，



认为自己受到了无妄之灾，妻子是一个不容易相处的人。是的，当我们任何一个人遇到这种情况的时候，都会觉得自己很委屈，因为那个和我们朝夕相伴的妻子，心中似乎隐藏着一股无名烈火，只要轻轻一触，马上就会喷薄而出，让没有心理准备的我们躲闪不及。

其实所谓的“无名火”每一个人都有，只是有大有小罢了。它的形成和好多原因有关，于丹就曾经说过这么一段话来诠释无名火的成因：“大家有时候会发一种无名的火，或是因一个什么样的官没当上，或是因挣钱没挣到，总有一种堂而皇之的理由，变成了无名火，这个无名火循环往复地出现。在一个公司或一个机构里，最有资格高高在上的人，就是自己的头，他可以随意呵斥任何一个下属，你为什么没有把这个工作做好？你做不好工作，我就没有政绩，单位就没有好名声，所有过错全在你一个人操作的能力上。作为他的下属，只能是唯唯诺诺，点头称是。回家以后，这无名火就发在老婆身上了，对着老婆大喊大叫，我辛辛苦苦在外挣钱，撑着这个家的名分，你才能过上这么好的日子，但你没把家管好，没把孩子管好，你就让我过这样的生活吗？把老婆臭骂了一顿，老婆也只好唯唯诺诺，点头称是。但是，她心里又不平衡，就去训孩子。孩子不服气，就去骂他们家的小狗。狗也不敢对主人说什么，出去就把无名火发在野猫身上。猫也打不过狗，只好忍气吞声，然后就拼命地去找耗子。因为只有在耗子身上，猫的愤怒才能得到宣泄。如此这般，一个老板的愤怒，跟一个耗子的委曲之间到底还差多少环节呢？这就是我们人世间的一种潜规则。”所以，妻子的无名之火或许“有名”，也许是在外面遇到了什么不开心的事情，潜意识地发泄在了你的身上，从某种意义上来看，这也是一种“亲密”，毕竟伤害最深的往往就是最亲密的啊！

在面对无名火大的妻子时，耐心化之是最好的相处之道。所谓的耐心化之，是指在和无名火大的妻子相处时，我们应该把耐心放在第一位，对动不动就发火的妻子保持耐心，要耐心地询问，了解她发火的原因是什么，我们是不是真的做错了什么，然后耐心地解释，最终把事情的真相摆在妻子面前，让她心中的火气烟消云散，化解彼此之间的误解，这才是最好的方法。有个



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

男人在他的博客里谈到和无名火大的妻子相处时的情景，他这样写道：“当我接到妻子的电话时，一听她的声音就知道电话那头的她又不高兴了，反正觉得自从结婚后，妻子的火气常常会莫名其妙地发出来，往往没有什么前兆或者只因为一点鸡毛蒜皮的小事。我们之间因为她的火气常常吵架，有时候我根本就没有惹她，但她总会对我发火，就好像不吵架就没意思似的。我不可能总是忍着吧，尽管知道吵架解决不了问题，但她为什么想烦就烦、想吵就吵啊？我根本就是受害者，原本高兴的我随着她的心情而变糟，我不是说我不应该让着她，但起码也要因为点什么啊！”我们从他的这篇博文里可以看出来，他的妻子是个典型的无名火气女子，动不动就会发火，但又叫人找不到原因，从而叫身边的人常常莫名其妙地受到伤害，以至于战战兢兢、如履薄冰。

其实上面提到的这个男人，还是缺乏必要的耐心。在和妻子进行沟通时，没有摆正心态，更没有把自己放在关心伴侣爱护伴侣的角度上，他一直在抱怨妻子，抱怨她常常发出的无名火让自己受到了伤害。面对无名火大的妻子，忍耐是必要的，但光有忍耐是不够的，最重要的是我们必须要有耐心，不能觉得忍了一次又一次，自己实在是忍无可忍了，就和妻子吵架甚至动手打架。须知我们面对的是一生的伴侣，是爱情路上的伙伴，是疼我们爱我们的妻子，所以我们必须有耐心。对妻子的无名火，要忍让，要耐心地解释，更要用自己宽大的胸怀去包容。人心都是肉长的，人都有感情，更何况我们面对的是朝夕相处的妻子，在我们的耐心和包容之下，相信妻子心中的无名火，终究会有消失的时候。



第三章 因材施教育孩子

孩子正处于生理与心理上的发育期，各年龄段间及同年龄段每个孩子之间都存在着很大的个性差异。假如我们做家长的看到别人家的教育方法好，而把这种方法不加改变地照搬过来，对自己的孩子进行教育，是很难收到理想的教育效果的。因此在家庭教育的过程中，我们要根据我们孩子不同的个性特点，因材施教、循序渐进也是不可忽视的一个方面。由于每个孩子在家庭环境、生活习惯、兴趣爱好及性格特征方面都有一定的差异。因此我们这些家长有必要了解我们的孩子和别人家的孩子相比显示出来的不同特点，这样才能做到“对症下药”、因势利导。比如有的男孩子脑子很聪明，但特别好动，平常做事情时常不能集中注意力，有的女孩子自尊心特别强，非常敏感。家长略微批评她一下，便会哭闹不止。很显然对这样的孩子不能过分批评，然而也不能对其错误置之不理。在下面的这一章里，我们将一起探讨应对不同性格类型的孩子，和他们的相处时应该抱着怎样的心理和技巧。

第一节 给没主见的孩子参与、发言、选择的机会

没有主见的孩子表现出比较明显的从众心理，通常会人云亦云，随大流，没有自己的主见，缺乏个性和自信。那么，怎样转变孩子的从众心理，帮助他成为一个有主见的孩子呢？这个问题在相当一段时间里困扰着我们当中的一部分家长，下面我们就来具体地探讨一下。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

做为家长的我们，在面对没有主见的孩子时，应该给他们创造参与、发言和选择的机会，在实际事物的处理当中锻炼孩子的自我意识。

王女士在暑假里带着六岁的儿子去游乐园玩，原本以为儿子见到新奇古怪的游戏会激动起来，样样都要尝试一遍。但让这个母亲没想到的是，儿子不论玩什么游戏之前，一定先征求一下王女士的意见，假如王女士说这个游戏危险或者不好玩，他就会放弃，甚至连吃东西，都要先问一下王女士，这个好不好吃，那个甜不甜？从来没有自己尝试的时候。还有一次，她带着儿子去买玩具，让儿子自己挑几个喜欢的，谁知道儿子只说了两个字——随便，小家伙无论在哪方面都好像没有什么主见。

在面对没有主见是孩子时，聪明的父母会鼓励自己的孩子尽可能地融入到集体生活里去，在集体的游戏和交往中锻炼孩子的独立个性。在这个环节中，积极认同孩子的个性，接纳和认同孩子的选择，鼓励他们沿着自己的选择勇敢前进，从而达到锻炼他们独自做决定的能力的目的，以及在实践中证明这种决定正确性的鼓励，从而避免孩子陷入自我否定。为了培养孩子的主见，让他们能够在面对选择的时候自己作出决定，我们可以用下面的这种方式来强化孩子，比如对孩子做出的决定经常赞赏夸奖，鼓励他们勇敢地把心中的想法和不同意见发表出来。一旦孩子们做出了决定或选择，或者表达出了对某件事情的看法，不管他们的选择和看法有多么的幼稚，我们应该很快地表达自己的赞赏，表示接受他们的看法，赞同他们的选择，并参与到他们的这种选择之中，同他们一起分享快乐。在这里，作为家长的我们要特别注意一点，那就是对孩子所做的决定和他们发表的看法以及参与到某件事情中所作出的贡献，不要急着做出评价——好和坏并不重要，重要的是要夸奖他们所做的参与、选择和发言的这种行为。当孩子所做的决定和发言明显偏离我们这个社会的取向时，不要说对或者错，也不要忙着表达自己的看法，去纠正孩子所谓的错误。最好的方式是先问一问孩子是否还有别的选择和意见？这样一句，就向孩子表达出了一种鼓励和赞赏，父母的这种姿态会让孩子慢慢喜欢上这种做出选择或看法的体验，树立起自信，从此渐渐地摆脱先前的



那个没有主见的形象。

在乐乐上小学六年级的时候，有一天上午放学，她犹犹豫豫地走到正在看电视的爸爸面前，用几乎小得听不见的声音说：“爸爸，能不能给我二十块钱。”爸爸当时听了心里一愣，虽然家庭条件不错，但乐乐在外面从来不乱花钱，是个比较节俭的孩子。所以乐乐爸爸觉得肯定出什么事情了，但他没说话，等着乐乐自己说出原因。乐乐接着说：“后天我们学校进行文艺汇演，我们班有一个舞蹈节目，大家商量了一下，决定花钱出去租几套那种专业的舞蹈服装。”乐乐爸爸问：“怎么先前没听你说过你们学校要办什么文艺汇演啊，再说你怎么一下子会跳舞了，以前也没见过你跳舞啊？”乐乐说：“我要是说实话你可别发火啊，我把这个月你给我的零花钱还有早餐费省下来了，攒了一点钱，没上自习课，在文化宫那儿报了一个舞蹈班，学了一个现代舞。”

听了乐乐这么说，对此事一无所知的爸爸非常吃惊，问她什么时候去的，总共几天了。乐乐说：“也没几天，就是为了参加这个文艺汇演，没耽误多少学习的。”爸爸有点生气地问她：“怎么不先和我商量一下，现在要钱了才告诉我？”“提前跟你说你一定不同意，在你眼里学习总是放在第一位的。”乐乐以为爸爸会对她大发雷霆，谁知爸爸很爽快地从衣兜里掏出三十元钱塞进她的手里，对她说：“乐乐，你已经读六年级了，不再是先前那个什么也不懂的小孩子了，很多事情你都有了自己的看法，都可以自己决定了，以后有什么想法就告诉爸爸，爸爸绝对会支持你的！”第二天，爸爸还专门向单位请了假，带着摄像机观看了乐乐的文艺汇演，对乐乐的舞蹈大大赞扬了一番。

上面的故事能带给我们很多的启示，尽管我们这些家长整天抱怨着我们身边的孩子一点主见也没有，做什么事情都拿不出个主意来，独立性差，每件事情都要我们这些做父母的操心；但另一方面，我们又要求自己的孩子“听话”，一旦孩子的行动脱离了自己的控制，那么就训斥孩子“不务正业”，不体谅父母的苦心。这是自相矛盾的，就好像指着望着牵在自己手中的风筝能飞上月球似的。

我们可以静下心来想象一下，两种孩子，一种是有自己的见解，敢作敢



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

为，遇事冷静，另一种则事事都要靠父母，对别人说的任何话都唯唯诺诺，没有自己独立的见解，把“不知道”、“随便”挂在嘴边，哪种孩子更好呢？父母不能一方面要求孩子们有自己的主见，另一反面却要求孩子顺从，因为顺从并不是一种高尚的美德，更不能用这种思想影响身边的孩子，只要他们“听话”就奖励就表扬。如果这样的话，孩子是很难有自己真正的主见的。

第二节 给依赖性强的孩子独立思考、 生活的空间

思维是人的重要特征，而思维的灵魂在于它的独立性，否则只是人云亦云，无独立的思想可言。所以，从大处说，独立思考是我们的孩子将来有所发现，有所突破，有所创造的前提；从小处来说则会增加自己解决问题的能力，摆脱对我们的依赖性。没有独立思考，谈不到创造，只能对我们亦步亦趋，我们说什么孩子做什么，或者孩子什么事情都要依赖我们，自己一无是处，做起事情来畏首畏尾。

假如我们的孩子什么事情都依赖我们，那么让他们学会独立思考，帮助他们培养独立生活的能力就显得尤为重要。

让孩子学会独立思考的一个最好的时机，就是在孩子问我们“为什么”的时候。这个时候，我们可以根据孩子的年龄特点和知识掌握的程度，深入浅出地给他们做出解释。但最好的方法应当是，暂时不回答他们的问题，而是提出建议，让孩子自己去观察和验证，这样的话他们的收获会更大。这就要求我们平时尽量为孩子们创造亲身体验的机会，比方说节假日带孩子出去旅游，开阔视野，让孩子观察各种自然现象，增长各方面的知识。在睡觉前，父母可以讲述一些生动有趣的故事，在讲故事的过程中故设悬念，启发孩子独立地去思考问题。

我们要相信孩子，给他们充分的时间独处，培养他们独立思考问题的能力。独立思考可以锻炼一个孩子的判断力，在思想上提高他的独立性，从精



神层面上固化孩子的分析问题、解决问题的能力，使孩子更好地面对困难。我们当中的一些人习惯了家长的身份，对孩子的所有事情都过问，大包大揽，以为这样就是爱孩子。其实，这种大包大揽的做法扼杀了孩子们分析问题的能力。在我们小时候，父母除了一些规定的事外，绝对不干涉我们，给我们的时间就彻底由我们自己支配。小时候我们可能不明白父母为什么这么做，随着年龄的增长，我们终于明白了父母这么做，对我们有多大的帮助。在自己自由支配的时间里，没有任何压力，我们可以按照自己的想法尽情地展示自己，做自己喜欢做的事。只有那时，才能体现自己真正的个性。随着年龄的增长，孩子们的学习任务越来越重，时间也越来越紧。但是，越是这时候，我们给孩子们自由的时间就应越多。因为孩子需要自己考虑的问题也越来越多。我们这些家长们总是津津乐道那些学起来废寝忘食的孩子。真的有这样的孩子吗？大概学习好、听话的孩子会这样，但是将所有时间都浪费在课本上的孩子，就失去了在自由时间发现自我、展现自我的机会。

我们无法忍受孩子有空闲的时候。孩子也由此失去了仰望蓝天、享受阳光的快乐，甚至学习的时候，笔一停都要招来我们的批评。孩子在这样的环境下成长，别说树立自己的个性、培养自己的才能，处在这种没有喘息之机的生活中，他们早就已经疲惫不堪了，更别提什么脱离对我们的依赖了。没有自己思考的时间，就不会有发展的机会，就没有什么生存的能力，也就脱离不了对我们的那种根深蒂固的依赖。不只如此，如果我们的孩子始终在我们的注目之下，孩子会变得做事畏首畏尾，对世界有着极端的看法。孩子需要自己进行思考，塑造自己。只有给了孩子适当自由的时间，孩子才能拥有更大的创造性。父母不能剥夺孩子的自由，更不能去强行管制。无论谁都有决定自己人生的权利。

张楚就是一个对父母特别依赖的孩子，什么事情都做不来，不去思考，遇到事情就要求父母替他解决。张楚的父母开始的时候非常着急，后来慢慢地给张楚时间，让他有自己独立的空间，培养张楚独立思考的能力。有一段时间，张楚在做完作业后喜欢沉浸在空想中，特别是什么都不做，自己一个



人沉浸在冥想之中。大多数人肯定认为他不会在想什么重要的事情，而张楚的父母看到张楚这样，尽管非常想知道这个孩子到底在想什么。但是他们最终还是没有干涉张楚，孩子有机会独立思考一些事情，这是非常难得的。张楚经常发一会儿呆后，就开始捣鼓一些组装品，还掏出笔来，在纸上画着什么，有时还会编织一些东西，对父母的依赖性明显减弱了。

其实，不只是张楚，所有的孩子在做完功课后，让他们回到自己的房间做自己的事情，这是一种非常好的方法。孩子们有时候就呆呆地坐着。但是，不管孩子们做什么我们都不要去干涉。在这段时间里无论是画画、看书、还是玩玩具，都是孩子自己的选择，孩子们也有了自己思考的时间和空间。

思维是人的重要特征，而思维的灵魂在于它的独立性，否则只是人云亦云，无独立的思想可言。所以，从大处说，独立思考是我们的孩子将来有所发现，有所突破，有所创造的前提；从小处来说则会增加自己解决问题的能力，摆脱对我们的依赖性。没有独立思考，谈不到创造，只能对我们亦步亦趋，我们说什么孩子做什么，或者孩子什么事情都要依赖我们，自己一无是处，做起事情来畏首畏尾。可以说，没有独立思考，孩子就会依赖我们，所以我们要培养孩子们独立思考的能力，给他们独立的生活空间，以此让他们养成独立思考的习惯。遇到问题，要经常问一个为什么，因为思维从问题开始。只有这样，对我们依赖性强的孩子才会变得越来越独立。

第三节 给懦弱的孩子经受磨难和 战胜困难的勇气

性格懦弱的孩子，帮助他们改变并不难，毕竟他们的性格还没有成型，处在可塑阶段。在面对这样的孩子的时候，我们需要足够的耐心，有长期帮助他们改变的一种心理，不要幻想一次两次的教诲就能让我们的孩子由原来的懦弱变得勇敢起来，毕竟他们的意识里，懦弱已经成了一种习惯，我们想要改变就需要做好一次又一次失望的心理准备。



现今，性格懦弱的孩子越来越多，让我们这些家长越来越担心他们将来成长之路是否能一帆风顺。懦弱这种性格缺陷，对儿童的身心健康有深远的影响，应予及早矫治，否则将来对孩子的影响极其巨大，我们可以思考一下，古今中外，是否有过一个性格懦弱的人成为英雄？是否有过一个性格懦弱的人，成就了一番惊天动地的事业？懦弱的孩子，尽管思维能力和才华与其他孩子一样，但由于这种性格缺陷，不能与其他孩子竞争，不能适应激烈的社会生活，长大之后，在事业上和社会适应方面都有较大的困难。一般说来，孩子懦弱性格的形成，我们做家长的有着不可推卸的责任。儿童性格懦弱的主要原因：一方面，我们当中有些家长过分溺爱孩子，保护孩子，什么事情都要为孩子做好，使孩子缺乏自己解决问题的能力。一旦日后我们的孩子需要自己处理问题时，没有了我们家长的帮助和保护，他们就显得无所适从，战战兢兢起来；另一方面，有些家长则对孩子过分的严厉，动不动就打骂，长此以往，使孩子的心灵受到了创伤，形成了懦弱怕事的性格。

和性格懦弱的孩子相处，我们应该让孩子学会勇敢地面对挑战，在一个又一个的磨难中磨砺自己的胆气，在一次又一次的成功中找回勇气。比如当我们的孩子受到班里别的同学欺负，哭哭啼啼地回家向我们倾诉时，我们一般会告诫孩子不能打架，最好的方法是去老师那里告状，由老师去批评教育那个同学，或者像现在一样回来告诉爸爸妈妈，由爸爸妈妈去解决。其实，最好的方法是当孩子向我们倾诉的时候，我们应该告诉孩子，自己的事情自己处理，受到别人欺负时，为了保护自己，必须要反抗，要让欺负你的人知道你的厉害，让他以后不敢再欺负你。但是我们家长一定要对孩子说明的一点是，人家不欺负我们，我们也不能主动地去欺负别人，因为你欺负了别人，人家也会像你现在这个样子的，哭哭啼啼，心会疼的！这样，我们的孩子在以后被人欺负时就会反抗，知道该保护自己的时候就要保护自己。这样我们的孩子才能摆脱懦弱的性格，学会勇敢面对各方面的挑战。

在和性格懦弱的孩子相处的时候，我们在生活中应该做到下面几点，以保证孩子懦弱的性格能及时得到矫正



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

1. 要鼓励我们的孩子勇敢地面对困难，培养孩子战胜困难的勇气。性格懦弱的孩子一般在面对困难的时候缺乏自信，爱打退堂鼓，什么事情都还没做就先没有了向前的勇气，即使有自己的看法也不敢大胆地表达自己的见解。所以我们在平时的生活中要鼓励孩子大胆发言，勇敢地说出自己对事情的见解以及解决问题的方法。这样可以打破孩子的寡言少语，增强孩子的语言表达能力。

2. 要为他们创造实践的机会，让孩子在实践中解决问题，在实践中找回勇气，摒弃懦弱，养成敢作敢为的性格。当孩子面对一件事情表现出退缩不前或者畏惧的心理时，我们应该鼓励他们，勇于做事，不怕失败。要让孩子明白，因为害怕失败而止步不前，虽然可以暂时的心安，但却不能获得长久的成功。

3. 鼓励孩子多交际。在我们的观念里不要存在这种想法，即孩子现在还小，除了学好知识以外根本就不需要交际，所谓的交际那是大人做的事情。我们当中的一些家长平时把孩子关在家里，让他们做作业，即使做完作业也不允许孩子出去找小伙伴儿玩儿，这样的做法其实是非常短视的一种行为。交际是人的一种本能，也是决定着一个人在事业和生活上是否能够成功的一个重要因素。交际需要在儿童时期就培养，我们经常听到诸如“青梅竹马”、“发小”等等这类形容彼此之间关系亲密的词语，都是指的在儿童时期就建立起来的友谊，这就是孩子们的“交际”。平时家长多让孩子走出家门，走向自然和社会，多与小朋友、大朋友们交往交谈。要打消拘谨，放松自己。同时要设法诱导孩子的交际兴趣，解决交际中遇到的挫折，以保证孩子主动、积极地与人交往。

性格懦弱的孩子，帮助他们改变并不难，毕竟他们的性格还没有成型，处在可塑阶段。在面对这样的孩子的时候，我们需要足够的耐心，要有长期帮助他们改变的一种心理准备，不要幻想一次两次的教诲就能让我们的孩子由原来的懦弱变得勇敢起来，毕竟在他们的意识里，懦弱已经成了一种习惯，我们想要改变就需要做好一次又一次失望的心理准备。在平常的小事上多教



励孩子，让他们多动手，不要事事都帮着孩子做，大包大揽，要为孩子创造亲自实践的机会，在实践中面对困难，解决困难，只有这样，孩子才能在成功的背景下增强自信，走出懦弱的习惯，变得越来越果敢。

第四节 用鼓励、赞扬打破孩子的内向自卑

原本学习不好的孩子，本身具有自卑的倾向。期末考试的成绩虽然有几门课还是不太理想，但孩子的语文成绩这次进步了不少。如果这时我们只是说：“你这次的语文还不错。”那么我们所谓的鼓励和表扬效果就会大打折扣，因为我们面对的是一个自卑的孩子，是一个常常因为外界而惩罚自己的孩子。你一个“还不错”不足以让他们得到什么相信自己的动力。那么，我们应该怎样鼓励我们自卑的孩子呢？

面对自卑的孩子，我们需要用不断的鼓励、赞扬来打破他们心中的自卑。大家都知道，自卑是一种非常严重的性格上的缺陷，往往产生于儿童时代，成型于青少年阶段。所以，我们做家长的应该尽可能地关注孩子的生活和学习，研究一下自己的孩子有没有自卑心理，一旦发现孩子的性格中带有这种倾向，必须尽早地帮助孩子矫正和克服自卑心理，避免孩子在以后的成长过程中形成自卑的性格，从而保证孩子的健康成长。一般说来，自卑的孩子往往带有以下几种特征：缺乏必要的自信心，回避竞争，害怕竞赛，猜疑心很重，胆怯怕事，在表达自己的看法时说话磕磕巴巴、讲话困难，承受不了外界的压力，对别人的评价很在乎，敏感。

自卑的孩子往往只看到了自己的缺点，却看不到自己的长处。我们家长应该注意到这一点，不要抓住孩子的缺点不放，本来这些所谓的“缺点”已经在他们的心理上留下了阴影，给他们造成了伤害，我们再在他们的伤口上撒盐只能让孩子仅有的一点点自信进一步丧失掉；聪明的家长会把注意力放在孩子的优点上，抓住孩子身上的闪光点做文章，用鼓励、赞扬的方式强化



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

孩子的自我认同，使他们渐渐地树立起自信。

王小明的学习成绩一直在班级里垫底，尽管他非常努力，每天天不亮就起床读书，晚上预习功课到很晚，但成绩总不见起色，所以认为自己笨，渐渐地自卑起来了。王小明的爸爸也着急，但并没有对孩子糟糕的成绩说什么，俗话说条条大路通罗马，现在这个社会成才也不仅仅只靠读书这一条路。王小明长得壮实，个子高，很喜欢打篮球，所以他的父亲就鼓励他可以往这方面发展，“没见到人家姚明嘛，现在可是风云人物呢。”王小明的爸爸经常这么鼓励王小明，而且每当王小明所在的篮球队在比赛中获奖的时候，爸爸总会买一些奖品奖励王小明，并赞扬孩子天生就是个打篮球的料儿。在父亲的鼓励和赞扬下，王小明慢慢地从因为学习不好而导致的自卑中走了出来，性格也越来越阳光。

我们采用鼓励赞扬的方式帮助孩子走出自卑阴影的时候，要注意以下三点：

第一，不要吝啬你的表扬。现在的家长通常习惯用衡量成人的标准来看待孩子，这样的结果只能是在我们的眼里孩子的所作所为没有几件事值得我们去鼓励和赞扬，这种对待孩子的方式是极其错误的，特别是对那些原本就自卑的孩子，他们本身就因为做得不好而产生了心理上的畏缩情绪，家长再用大人的标准来要求他，势必导致孩子在巨大的压力下深陷自卑的泥潭，给孩子今后的成长造成巨大的影响。所以，我们在面对有自卑倾向的孩子时，要将自己也放在孩子的位置上，一旦发现孩子在某方面有闪光的地方，就抓住它对孩子多多鼓励和赞扬。要多重复几次，不要言不由衷敷衍了事。发自内心的鼓励和赞美，常常会让自卑的孩子收获自信的果实。尤其是对年龄小的孩子，他们做好一些在我们眼中认为“简单”的事已经很不容易了，而良好的习惯和惊天动地的成绩也是由这些“简单”的行为累积而成的。因此只要有助于培养孩子良好的习惯，增强自信心，父母就要慷慨地给予表扬，年龄愈小表扬愈多，随年龄的增长逐渐提高表扬的标准。

第二，对应表扬的行为要及时表扬。其实这一点和上面提到的第一点是重合的，是对第一点在时间上的补充。假如在孩子们有了好行为以后，我们



的鼓励和赞扬没有及时地出现，那么我们的孩子会弄不清楚为什么受到了表扬，因而对这个表扬不会有什么印象，更提不到强化好的行为了。因为在孩子的心目中，事情的因果关系是紧密联系在一起的，年龄越小，越是如此。

第三，鼓励和表扬要具体。面对自卑的孩子，当我们表扬得越具体，我们的孩子就越容易明白哪些是自己被人欣赏的行为，越容易找准努力的方向，也越容易克服心中的阴影。例如，原本学习不好的孩子，期末考试的成绩虽然有几门课还是不太理想，但孩子的语文成绩这次进步了不少。如果这时我们只是说：“你这次的语文还不错。”那么我们所谓的鼓励和表扬效果就会大打折扣，因为我们面对的是一个自卑的孩子，是一个常常因为外界而惩罚自己的孩子，你的一个“还不错”不足以让他们得到什么相信自己的动力。你不妨说：“你这次的语文考得这么好，我真高兴！好好学，将来肯定是一个作家！”一些泛泛的表扬，比如“你真聪明”、“你真棒”虽然暂时能提高孩子的自信心，但孩子不明白自己好在哪里，为什么受表扬，且容易养成骄傲、听不得半点批评的坏习惯。

第五节 用宽容、豁达拓宽孩子狭窄的心胸

面对心胸比较狭隘的孩子，我们需要显示出我们的宽容和豁达来，并努力让孩子学习这种宽容和豁达的心态。一旦孩子学会了宽容，学会了善待别人，拥有一颗友善的心，那么孩子在今后的日常生活中定会是一个宽容豁达的人，定会是一个心胸开阔的人。

狭隘是一种心胸狭窄、气量狭小的性格缺陷。心胸狭隘的孩子常常表现为凡事斤斤计较，对待周围的人吝啬小气，从来不愿吃亏，总是想法设法去弥补自己认为的“损失”；容不得家长、老师和同学的批评教育，一点委屈也受



不了，要是受到他人的误解，不管人家事后怎么赔礼道歉，心里总会对人家耿耿于怀，甚至要找机会报复。在人际交往方面，没有什么好朋友，接触面窄，不能和那些对自己有意见有分歧或者在某方面比自己强的人交朋友。

孩子的心胸狭隘的个性，成因是多方面的。首先是生活环境的影响。今天的孩子多为独生子女，家长望子成龙心切，很早就开始进行超越孩子承受能力的教育，使孩子失去了天真烂漫的个性和敞开胸怀接受大自然的机会，缺乏同龄人间的嬉戏，再加上万般宠爱集一身，更难以培养出谦让、爱人的优良品质。进入学校后，成绩至上的学习氛围，使孩子经常放弃课外活动，放弃相互帮助。并引发妒忌、不正当竞争、自卑、自伤等，令孩子稍不如意即暴躁易怒，带有强烈的神经质特点。其次，家长的性格和教养方式的影响。父母的性格、爱好、习惯对孩子的言传身教和孩子的性格起着关键作用，甚至许多孩子的性格完全是父母性格的翻版。第三，孩子个人认知上的挫折经历影响。孩子缺乏社会生活锻炼、独立思考和计划安排能力，遇事无措以致失败受挫。认识的偏激往往会使孩子无限夸大失败的后果，进而导致心理紧张、狭隘偏激。

面对心胸狭隘的孩子，我们要用宽容和豁达来拓宽他们的心胸。这其实包含了两层意思：一方面我们对心胸狭隘的孩子要宽容、要豁达，不要动不动就训斥打骂。比如说，就因为我们说了儿子几句，他就记在心头了，一连几天不跟我们说话。我们就应该宽容孩子的无理和记恨，主动和他们沟通，千万不能打冷战，那样做的结果只能适得其反。另一方面，也是最重要的一方面，需要让孩子学会宽容和豁达，用宽容和豁达来拓宽原本狭隘的心胸。心胸的宽容和豁达是孩子将来事业的一个重要的支点，我们现在的社会有一个鲜明的特点，那就是团队合作。一个人如果缺乏和他人合作的能力，那么他的将来可想而知，一定会有大成就。而要和他人建立良好的合作关系，宽容豁达是最基本的素质，一个心胸狭隘、斤斤计较的人，绝对不能和他人建立良好的合作关系。而不能把自己融入社会融入团队，不能和他们默契合作的人，他的事业终将一事无成。因此，宽容豁达是一个人事业上的支点。



那么应该怎样让宽容和豁达拓展孩子原本狭隘的心胸呢？除了上面提到的家长应该以身作则，对待孩子要宽容豁达以外，下面的方法也值得一试。

首先应该让孩子明白“人无完人”的道理，谁都会有犯错误的时候，所以斤斤计较不如宽容豁达。

谢媛媛跟爸爸说，他们班里有一个“小胖子”很霸道，经常堵在教室的门口不让她和别的同学出门。有一天，下着大雨，爸爸开着车到学校接谢媛媛回家，当爸爸和谢媛媛打着伞走到学校门口准备开车回家的时候，发现那个“小胖子”正在学校门口焦急地张望。原来他那天没带雨伞，正在等着家长接他。爸爸就对“小胖子”说：“小朋友，一起上车吧，我顺路把你带回家。”谢媛媛听见爸爸这样说，一连对爸爸使了好几个眼色，那意思是他以前经常欺负我，你还载他回家？爸爸装作没看见，坚持让“小胖子”上车并把他送到了家门口。下车时，“小胖子”非常有礼貌地对谢媛媛和她爸爸说了声“谢谢”。到家后，爸爸对谢媛媛说：“每个人都有缺点，但每个人也都有自己的可爱的地方。你看这个‘小胖子’对待我的帮助非常客气地道谢，这说明他很有礼貌。你应该多去发现同学身上的优点。同学有时候得罪了你或者曾经欺负过你，你也不能斤斤计较，伺机报复。应该多和他们交往，争取做他们的好朋友，心要宽广客人。”

其次，培养孩子善待他人的意识。

有这样一个故事，生活在大山里的一个孩子，一直不知道回声是怎么一回事，有一次，他对著一个山谷大声地喊“喂！喂！”不远处的大山上立刻有一个孩子回应他的喊声：“喂！喂！”这个孩子就冲著那边的大山喊：“你是谁？”那边的声音紧接著问他：“你是谁？”他很生气，立刻尖声地骂他：“你是个大笨蛋！”但那边的山上的声音立刻回骂他：“你是个大笨蛋！”这个孩子非常愤怒，把最难听的话都骂了出来，但那边的声音也不甘示弱，都一一回敬了他。这个孩子回到家怒气冲冲地和妈妈说起这件事，他的母亲对他说：“孩子啊，这是你的错，假如你很有礼貌地和他说话，他一定会客客气气地对待你的。”孩子想了想，对母亲说：“那我明天一定和他说好话。”“这就对



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

了，”孩子的母亲说，“在我们的生活中，不管面对谁，只要你对别人好，别人就会对你好的；反之，你对人家没有礼貌，态度粗鲁，人家就不会善待你，也会对你恶言相加的。所以，孩子，你一定要记住，只有你善待别人，别人才会善待你啊！”

上面故事里的这个聪明的母亲，简简单单的几句话里包含了人和人相处的真理，恰到好处地点醒了孩子为人处事的原则，教会了孩子怎样待人接物。

一旦孩子学会了宽容，学会了善待别人，拥有一颗友善的心，那么孩子在今后的日常生活中定会是一个宽容豁达的人，定会是一个心胸宽广的人。

第六节 对症下药，带领孩子 走出叛逆期

对叛逆的孩子，假如我们做家长的对他们表现得过分严厉，往往回压制孩子们的上进心和独立意识，使得正处于性格成型阶段的他们变得柔弱寡断，容易失去自我；而过分的放纵则可能降低孩子的约束能力，管不住自己，对孩子以后的成长也会产生不利的影响，严重地制约他们的健康成长。那么，我们应该怎样和这类孩子相处呢？

孩子到了一定的年龄，就会显现出叛逆的性格。当家中有一个叛逆的孩子，我们这些父母总会觉得跟他们难以相处，你叫他往东走，他偏向西行，你说要好好写作业，他偏偏把作业弄得乱七八糟……想想就叫人头疼。孩子的叛逆，简单地说就是思想和行为上的反抗，带有盲目性，不管对错一概反抗，违背家长的本意，所以处于叛逆期的孩子常常会做出一些出乎意料的事情。从人的整个成长过程来看，所谓的“叛逆”是一种自我意识的觉醒，是“长大了”的感觉，处在这个阶段的孩子往往会有强烈的自我表现欲望，在思维上往往标新立异，蔑视权威，他们的最终目的是为了引起父母或者异性的关注。

对叛逆的孩子，假如我们做家长的对他们表现得过分严厉，往往回压制



孩子们的上进心和独立意识，使得正处于性格成型阶段的他们变得优柔寡断，容易失去自我；而过分的放纵则可能降低孩子的自我约束能力，令他们管不住自己，对孩子以后的成长也会产生不利的影响，严重制约他们的健康成长。等到他们长大后，他们的这种性格就有可能固定住，也可能走向另一个极端。那些平时缺乏管教和约束的叛逆孩子，在长大后走入社会时，一旦受到挫折和打击或者被别人欺负，他们就有可能对与人接触交往产生恐惧感；而被严重压制的孩子长大进入社会后，脱离了父母的阴影，长期被压抑的性格就有可能猛烈爆发，走向极端，对一切都失去敬意，变得肆无忌惮起来。所以，面对叛逆的孩子，不能一刀切，过分的严厉和过分的放纵都是不可取的。最切实有效的办法是抓住孩子的特点，对症下药，心平气和地引导孩子的情绪，使他们平稳地度过叛逆期。

一位父亲在检查孩子刚刚写完的作业时发现孩子做得非常糟糕，就非常生气。因为之前说过他不止一次了，但他都把那些话当成了耳边风，左耳朵进右耳朵出了。所以父亲一怒之下，拿起孩子的作业本一撕两半，冲着孩子大声地呵斥道：“你自己想一想，说了你多少回了，你怎么就不长个记性，作业还是写得这么乱，你给我重写！”孩子看着被父亲扔在地上的作业本，辛辛苦苦做出来的作业就这么让父亲给撕掉了，本来就处在叛逆的年龄，被父亲的蛮横一激，一下子就顶撞了起来“我就不给你好好做作业，你不是爱撕本子么，我这还有很多，你都撕了吧，我倒要看看你能撕多少。”面对孩子的无礼顶撞，父亲很生气，伸出手来要打，但看着孩子瞪得大大的眼睛，还是没有挥下去。父亲和孩子肚子里都憋了一股子怨气，彼此都伤害得很深。

但家长如果能对症下药的话，在面对同样的孩子时，采取另外的方式，效果会大相径庭。

比如说另外一位父亲在检查完孩子的作业后很生气，作业做得非常糟糕，这位父亲虽然不高兴，但他却没有表现在自己的脸上，仍然以微笑面对孩子。他知道并不是孩子不会写作业，而是他根本没认真地写，心不在这上面。于是这位父亲对孩子说：“孩子，你今天的作业怎么用草书写了，你要是



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

这样交上去，你们老师根本认不出来。你还是重写一遍吧，我知道叫你重写一遍你心里肯定不愿意，可你想想我为什么叫你重写呢？因为爸爸相信你，相信我自己的儿子，绝对是一个认真仔细的孩子，能够把作业认认真真地写出来。所以，你的第二遍就是为了证明爸爸的看法是正确的，爸爸相信你一定能够证明的。”孩子一听爸爸的话，再叛逆也不会顶撞，有句话说得好，伸手不打笑脸人，更何况这个笑脸人是自己的父亲。所以，孩子看着自己的字，想着父亲刚才说的话，觉得有道理。所以他撕掉了刚才写的作业，对父亲说：“爸爸，你放心吧，这次我一定一笔一划地把它写好，对得起你的信任。”写完后，他让父亲看他写的作业，父亲认真看过后，高兴地说：“我儿子的作业写得真工整，一定会得到老师的表扬。”后来，这个孩子的作业一直写得很好，每次爸爸妈妈都会表扬他，他学习的劲头更足了。

面对同样叛逆的孩子，同样糟糕的作业，同样是要求“重写一次”，前一位父亲采用了训斥、暴力的手段，用狂风暴雨式的高压手段给孩子施压，妄图震慑住孩子，让他端正态度；后面的一位父亲则采用和风细雨式的方法，抓住了叛逆期孩子的特点——要求平等，自尊心强烈——用幽默的语气缓解了因为要求孩子重写作业而产生的冲突隐患。两人的方法不同，产生的效果不同，这就说明了一点——我们做家长的在面对叛逆期的孩子时，应该抓住这个时期孩子本身的特点，对症下药，忌急忌怒，要放平心态，平心静气地和孩子讲道理，切不可采取高压手段，因为那样只能激化矛盾，不能从根本上解决问题。同孩子说话更需要语言的艺术，有时候适当的幽默一下，就能缓解彼此之间的对立，但有些父母却不这样认为，他们认为孩子小，同他们说话不必顾忌太多，什么话拿过来就说，也不管效果如何，反正自己是出气了，长此以往，会给孩子造成逆反心理，不管父母说的话是对是错，他们大概排斥。

作为父母，和性格叛逆的孩子相处，要对症下药，站在孩子们的角度看问题，讲道理。只有这样，我们才能把他们从叛逆的丛林里带领出来，走向美好灿烂的明天。



第七节 教之分享，让孩子不再自私

“自私”的观念通常包含于“自我中心”里。两者最大的差别在于，自私是指孩子面临自己利益与对方冲突时，会不计对方损失，以满足自己利益为主；此外，自私的孩子在进行自私行为的同时，通常能察觉自己的行为可能损及别人的利益，但仍为维护自己利益而不择手段。这样的孩子往往会使我们头痛，不知用什么方法改变才好，下面我们就介绍一下应对这类孩子的方法。

所谓的自私，表现在孩子的身上，可以概括为以下几句话：凡事自我为中心，不顾别人感受，又把这当作是理所当然的事，该怎么去对待这样的孩子呢？

在现代的家庭中，由于众所周知的原因，每个家庭养育孩子的数量平均在一个左右，大多孩子都是独生子女，没有兄弟姐妹。这种特殊的家庭环境，造成了孩子们从小独占家庭资源的理所当然，容易养成孩子以自我为中心的自私性格。自私的孩子在我们的身边并不少见，虽然自私并不是什么大毛病，但如果一个孩子被自私所左右，以自我为中心的意识非常强烈，什么都想独占，什么也不愿和别人分享，那么，这样的孩子是很难和周围的人建立良好的人际关系的。所以，面对自私的孩子，我们必须要重视，要从一开始就行动起来，帮助孩子克服自私的性格，培养他们与人分享的意识，这对孩子以后的健康成长是非常重要的。为此，爸爸妈妈们应该做到下面几点。

第一，不要溺爱孩子。

现在的家庭，对孩子过分的溺爱已经成为一种普遍的社会现象。家里的孩子好东西要圈起来，吃独食，谁也不能碰，你一碰他们就哭闹，根本就不知道和他人分享，哪怕这个“他人”是他们的父母。这种现象的形成，是和孩子爸爸妈妈一贯的溺爱分不开的。我们这些做父母的，在很多时候都习惯把家里最好吃的让孩子，最好玩的也留给孩子，孩子偶尔会想起我们，



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

让我们一起吃一起玩，但我们往往在感动了一把之后很“高尚”地对孩子说“我们不吃，你自己吃吧”、“我们不玩，你自己玩吧”，长此下来，就对孩子起到了一个“暗示”作用，不知不觉中强化了孩子的独占意识，使他们认为家里的好吃的好玩的“理所当然地都属于我”。

第二，不能让孩子搞特殊化。

在家庭生活当中，不能因为孩子小或者溺爱孩子就搞特殊。一个家庭要形成一个处处公平的氛围和精神，在这种环境中生活的孩子耳濡目染，才不会滋生“独享”意识，从而避免他们形成过强的“自我中心”。我们做父母的要教育孩子站在别人的角度看问题，既要想到自己又要照顾别人，知道自己和家庭里的其他成员是平等的关系，自己有愿望，想吃好吃的想玩儿好玩儿的，别人一样也有这种需求，好东西要大家一起分享，这样才会收获快乐，才能得到别人的肯定。不能什么事情光想着自己，而不顾及别人，如果这样，就很难得到别人的认可，从而失去认同和相处的快乐。

第三，让孩子明白分享不是失去而是互利。

站在孩子的角度想一想，就会明白，孩子之所以喜欢“独占”而不愿意和人分享，是因为在孩子们的心里有这么一种想法：分享就意味着失去。我们做父母的，应该设身处地地理解孩子们的这种不愿割舍的“痛苦”，更应该让孩子们明白，分享并不只是简简单单的失去，从本质上说，分享是一种彼此之间的互助互利。分享体现了一个人对别人的帮助和关爱，我们和别人分享了自己最好吃的最好玩儿的。那么别人也会同样回报我们他自己最爱的东西和心得，这样的彼此关心、相互体贴和爱护，使所有的人都得到了温暖，真正拥有了快乐，是一件非常值得尝试的事情。

分享是美好的，学会分享可以让人的一生都拥有快乐。有句话说得好，把一个快乐分享给别人，一个就会变成多个；把一个痛苦告诉别人，那么痛苦就会变成原来的二分之一或者几十万分之一。我们的孩子一旦学会和别人分享，那么原有的自私个性不但可以改变，而且还可以在以后成长的过程中拥有不尽的快乐和感动，必将成为一个心胸宽广的人。



第四，给孩子分享的实践机会。

首先做家长的要接受孩子的给予，学会和孩子分享。现在大多数的家长溺爱孩子，恨不得把所有的好东西都省下来给孩子，所以当孩子尝试着和家长分享时，得到的答案往往是“我们不要，你自己留着吧”。这样的回答出发点是为了孩子，却在无意之间伤害了孩子们的分享动力，助长了孩子们的自我占有欲望。在做好这一点的同时，还要鼓励孩子同其他孩子接触，参加集体的游戏，积极互动，使得孩子能在这些活动中分享彼此的快乐，体会到与人交往的幸福。另外，还要适当地分配一些家务给孩子做，比如说扫地，倒垃圾，买东西等等，并经常表扬孩子，让孩子养成乐于助人的个性，从而摒除自私在孩子心中生长的因素。

第五，自己为孩子树立榜样。

当然，我们做父母的永远是孩子心中学习的榜样，要想改变孩子自私的个性，我们自己的行为对孩子来说是必不可少的引导。我们应该在自己力所能及的范围内帮助那些需要帮助的人，做和人分享的典范。比如最近各地经常受到自然灾害的侵扰，我们可以根据自己的收入适当地捐款捐物，不但能为灾区的同胞献上一份力，帮助他们早日走出困境，而且还可以用自身的行动教育孩子懂得分享，学会奉献。身教胜于言传，与其整天在孩子耳边唠叨，不如做出个榜样来，为他们今后的成长树立榜样。

第八节 奖惩结合，治疗孩子的任性冲动

在和任性冲动的孩子相处的时候，要采用奖惩结合的方法帮助孩子改掉坏脾气。用精神上和物质上的奖励巩固孩子身上好的一面，用惩罚的方式警示孩子坏的习惯和毛病，做到奖罚分明，这样可以对孩子的行为起到一个很好的引导作用。

我们经常会碰到这样的孩子，不管我们说什么，孩子都会对我们一个劲儿地说“不行”、“不要”、“就是不吃”，然后他们就会躺在地上大哭大闹，不管我们怎么哄都无济于事。我们的孩子太随心所欲了，想怎么样就怎么样，讲道理根本行不通。比如看到喜欢的东西就想买想要，否则就大哭大闹。相信很多妈妈为此都伤透了脑筋。对孩子来说，任性冲动是一种不健康的心理行为，有的孩子从学校一回到家里，一刻不停地在屋里又跑又跳，一会儿窜到沙发上，一会儿又跑到床上，屋里被弄得凌乱不堪，他自己也浑身大汗，满脸通红；有的孩子看电视时，总爱把音量放得大大的，家里人简直无法谈话、学习和休息，谁要说他几句，他就大吵大闹，不管地上是水是泥，躺在地上又哭又叫，有的孩子常发“人来疯”，客人来了，喜欢拿着东西乱扔，一会儿投个布娃娃，一会儿又抛个小枕头，甚至能把一只拖鞋踢进一盆香喷喷的鸡汤里。孩子的任性使我们头疼不已，因为他们似乎对我们的劝说完全免疫，尽管我们能通过高压手段让他们暂时安定几天，但仅仅是几天，孩子的任性冲动就又会显现出来。那么，我们应该怎么和任性冲动的孩子相处呢？

对任性冲动的孩子，我们在和他们沟通相处的时候，需要奖惩结合，用奖励促进孩子好的动机，以惩罚警示孩子错误的习惯，一奖一惩，赏罚分明，从而矫正孩子的任性冲动。在现实生活中，家长都会或多或少地溺爱孩子，更有些家长会无原则地满足孩子的一切要求，不管这个要求合理不合理。家长的这种行为，渐渐地让孩子养成了任性冲动为所欲为的性格，在他们的思想里慢慢地就会形成这么一种认识：只要哭，只要闹，什么东西都能得到。这种无原则的迁就是不可取的，可能会给今后孩子的成长带来相当大的负面影响。

首先，对冲动任性的孩子要适时奖赏他们好的行为。在平时的生活中，一方面要规限孩子的不良习性，一方面更要关注孩子听话、不任性的行为，对他的每一点进步都要给予积极的表扬、夸奖。这样孩子就会懂得什么是大人赞成和允许的，什么是大人反对和制止的；就会知道由着自己的性子来会受到惩罚，听话乖巧、不乱发脾气就会得到表扬和奖励。一个任性冲动的



孩子，并非一无是处，当他表现出符合我们预期的行为时，我们要抓住时机，立即给予表扬，必要的时候我们可以通过奖励小礼物或者直接通过金钱上的奖励来刺激孩子们的认知，激励他们朝着正确的方向发展。

其次，适当惩罚也是一种极为有效的教育手段。如孩子故意把东西扔到地上，家长可以对他的行为做出批评后，要求他将东西捡起来。如果孩子不服从，则可采取取消购买食物或玩具的承诺，或是“单独隔离”的惩罚方式。这种惩罚性的措施，会使他确切地感到大人的教育态度十分坚决。这样，孩子那种“我独占”，“我为主”，“服从我”的不良心理和任性行为，将随着良好环境与教育的熏陶而消失。

再者，家长的态度要旗帜鲜明，要坚持自己的原则，坚决拒绝孩子的无理要求。家长对孩子的无理要求简单地说清道理后，决不能因孩子的哭闹而改变，必须让孩子明白你是不可动摇的，他的一切哭闹都将徒劳无功，那么他就不会耍性子了。家长若心肠不“硬”，偶尔放弃原则，就会前功尽弃。在拒绝孩子不合理的要求的时候，家长要避免急躁的情绪，最好的办法是“冷处理”。孩子很怕大人的不理睬，这样不要多长时间，他就会自己找台阶下了。这时家长不要训诉孩子，要告诉他们不能答应的理由，让孩子懂得“不合时宜”这一道理。

第四，要采用冷处理这种惩罚方式。有时我们的孩子会无缘无故地发脾气，提出很多无理的要求，而且要求马上满足，不然的话就大吵大闹，这时候我们千万不要心软，不要理睬他，待他安静下来后，再耐心跟他讲道理。这就是所谓的冷处理，我们可以把这种方法看成是一种变相的惩罚，是一种态度上的惩罚，这种方法对任性冲动的孩子往往非常有效。

综上，我们在和任性冲动的孩子相处的时候，要采用奖惩结合的方法帮助孩子改正坏脾气。用精神上和物质上的奖励巩固孩子身上好的一面，用惩罚的方式警示孩子坏的习惯和毛病，做到奖罚分明，这样可以对孩子的行为起到一个很好的引导作用。我们还应该特别注意冷处理这种方式，有时候，冷处理对任性冲动的孩子非常有效。



第九节 以身作则，教会孩子 恪尽孝道

儿女有无孝心，很大程度上取决于父母从小对他们的影响。父仁母慈，子女肯定懂得为孝之道；要是父凶母狠，得饶人处不饶人，子女见之，哪有不学而“时习之”？如果父母对自己的长辈尽忠尽孝，就是不说教，孩子耳濡目染，也会从我们的无声行动中学到怎样做人。在自己身上求真，“孝心”的种子才会播撒到孩子天真无邪的心田里去。

现在的孩子一般都是家庭里的独生子女，在祖父母、外祖父母以及父母的溺爱下长大，容易养成以自我为中心的性格，自私偏激，缺乏对长辈应有的尊敬和孝顺。我们不能以孩子还小，什么也不懂为理由，来解释发生在他们身上的问题，因为这种现象的存在和年龄的大小没有多大的关系。相信在我们的日常生活里，大家都比较熟悉下面的情景：每次吃完饭，孩子立即离开饭桌看电视或者出去玩了，而大人却在收拾碗筷，家里有什么好吃的，父母总是先让孩子品尝，而孩子却很少让给父母；孩子一旦生病，做父母的就着急上火，跑前跑后地围着他们转，上医院、做好吃的、讲故事；而父母的身体出现问题时，孩子却很少问津，凡此种种，让人忧虑。因为一个孩子是否孝敬父母，不仅是一个家庭的问题，孩子对待父母的态度，在以后也是他们对待同事、社会、国家的态度，所以我们应该重视起来。

一个家庭当中有一个十岁的小男孩，平时很是乖巧，见到客人总会“孔融让梨”，大家都夸这个孩子小小年纪就有这种觉悟，很是了得。有一次，小男孩的爷爷从乡下过来，小男孩也像以前那样，乖巧地拿着一个大苹果跑到爷爷面前，伸着小小的手把苹果递到爷爷的面前让他吃苹果。爷爷一边接过苹果一边夸奖小孙子孝顺懂事，谁知道他刚刚咬了一口，旁边一直看着的小男孩就嚎啕大哭起来，弄得大家有些莫名其妙。细问之下才恍然，原来以前



家里来人，小男孩总是将最大的苹果递给客人，以此博得客人的夸奖，但每次人家都不会真要他的苹果，还是会塞回他的手里让小男孩自己吃。但这次不同，尽管这次爷爷夸了他，却把本来应该塞进他手里的大苹果给吃了，程序发生了错误，所以他才会大哭。听了这个故事，不仅摇头，现在的孩子学习“孔融让梨”，只得皮毛，却丢了根本，在他们的思想意识里就缺少尊敬长辈奉献长辈的意识。可以说，家有小皇帝，每个人都是他的“臣子”，孝道也就无从谈起。

在我国，孝一直是维系家庭的重要因素，也是我们世世代代传承下来的美德。人无孝不立，作为人生的根本，孝道更应该从娃娃抓起，在孩子心中早早地树立孝敬长辈的意识。作为家长的我们，不能一味地迁就孩子，丧失根本的底线。但我们又不能不注意到客观存在在孩子身上的一些特点，他们的身心正在发展成型的时期，如果我们加以引导，就有可能改变孩子的认知，从而使他们对孝的理解和感受明显提高。

俗话说“身教胜于言传”，没有什么教育方法比以身作则树立榜样更有效率了。作为家长的我们如果能够在孩子面前对自己的父母孝顺，嘘寒问暖，那么潜移默化之下，我们的孩子也会深深地感受到这种家庭氛围，从而改正以前不尊重家长的坏毛病，养成孝顺尊敬长辈的美德。

有一个故事很值得我们借鉴：从前有一对中年夫妇对自己的父母很不孝顺，不仅不关心老人的生活起居，而且还狠心地把他们从自己的屋子里撵了出来，让他们住在一个破旧的小屋子里面。每顿饭用一个小木碗装一点咸菜，带着几个馒头送过去。有一天，这对夫妇回家后看到自己的儿子正拿着一段木头雕刻，于是就好奇地问他打算做什么？他们的儿子头也不抬地回答他们：“刻木碗，等你们将来年纪老了之后用。”听儿子这么说，这对中年夫妇一下子悔悟，连忙把父母从那个破旧的小屋子里面接出来，和自己一块住。那个以前用来装咸菜的木碗，也被这对夫妇扔掉了，他们拿出家里最好吃的东西让父母吃，家里的小孩子也因此改变了对父母的看法，从此一家三代和和美美地生活在一起。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

虽然这只是一个故事，但给我们的启示非常大，作为父母的我们，一言一行都是孩子眼里的榜样和标杆，我们怎么对待父母，对他们的影响非常大。现在这个时代，由于种种原因，一些中年夫妇冷落自己的父母的情况还是不少的，一些夫妇不仅不赡养父母，更是想方设法地搜刮父母的财物，这些行为给孩子造成的影响就相当的不好了。因此我们不能在结婚成家有了自己的小家庭之后，就把原来的那个家抛置脑后，不闻不问。我们的小家需要照顾，身后的父母更需要照顾，绝不能“娶了媳妇忘了娘”，做出不孝的事情。可能因为一些原因和父母不在一起生活，也可能因为平时工作繁忙，为了生计到处奔波而抽不出时间去看望父母，但这些都不是什么太大的障碍，只要有心，我们可以在节假日的时候，带上孩子去看望父母。帮他们做做家务，和他们一起出去走走散散心，同欢同乐，尽一个子女应尽的义务。如此日常时久，我们身边的孩子耳濡目染，就会潜移默化地养成孝敬亲长的良好习惯。



第四章 灵活处理婆媳关系

俗话说：“婆媳亲，全家和”。这话有双重涵义。其一是说婆媳关系融洽与否直接影响着整个家庭中其他人际关系，如夫妻关系、兄弟姐妹关系以及祖孙关系。其二是指婆媳关系是家庭内部人际关系中最微妙、最难处的一种关系。婆媳关系可以说是家庭内部人际关系中的一个传统难题。在漫长的封建社会中，婆媳关系是一种不平等的人际关系，媳妇必须俯首听命于婆婆，没有独立、平等的人格尊严。“洞房昨夜停红烛，待晓堂前拜舅姑”，是旧社会做媳妇艰难的生动写照。同时，“多年媳妇熬成婆”，从而形成了一种妇女压迫妇女的恶性循环。今天，这种不良传统已被广大的新一代女性所摈弃了。现代家庭中媳妇独立自主，婆媳关系已基本成了一种平等的人际关系；但是也应看到，即使在今天，相处融洽的婆媳关系也并不十分普遍。那么，究竟是什么因素导致婆媳关系如此难以相处？我们应当怎样科学地处理好婆媳关系？在这一章里我们将和大家一起探讨和各种婆婆相处的技巧。

第一节 对慈祥善良的婆婆，敬而爱之

拥有一个慈祥善良的婆婆，是我们前世苦修来的福分，婆婆的慈祥善良，让我们的家庭生活少了摩擦多了温馨，这是可遇不可求的事情。所以，作为一个媳妇，我们面对慈祥善良的婆婆时，敬之爱之，是最基本的要求，只要坚持住这一条，我们的家庭就能风和日丽，我们同婆婆之间的关系就会如秋日的太阳，温馨祥和。



中国自古就有这么一句话“清官难断家务事”，说的就是婆媳之间的复杂性，连所谓的清官都理不清，断不了。由此可见，婆媳相处颇为不易，理顺和婆婆之间的关系，是一门高深的艺术。俗话说：“婆媳亲，全家和。”婆媳关系可以说是中国家庭内部人际关系中的一个传统难题，也是世界上最微妙的和最难处理的关系。婆婆和媳妇分别来自于两个不同的家庭，生活环境上的差异，习性上的不同，社会经验的多少，注定了婆婆和媳妇之间在一起生活的复杂性，婆婆和媳妇在开始相处时，有一个互相了解、彼此适应的过程，在这个过程中，如果彼此间不能产生良好的化学反应，相互不能接纳妥协，矛盾便会激化，关系就会紧张。就是一对母女，身上流淌着相同的血液，长时间处于一个屋檐下也会产生矛盾吵架冷战，更何况是两个来自不同家庭没有任何血缘关系的女人呢。追根溯源，婆媳之间的裂痕在于缺少宽容，缺乏理解，有一副古联说得好：“女无不爱，媳无不憎，劝天下家婆减三分爱女之心而爱她，妻何以顺，亲何以逆，愿尔辈人等将一点恋母之意以顺婆。”

当然，天下的婆婆并不是都看着自己的儿媳妇不顺眼，鸡蛋里面挑骨头。婆婆是那个花费几十年青春辛辛苦苦为我们培养丈夫的人，我们爱着的人是她一生的心血和寄托，所以，我们和婆婆共同爱着一个男人。假如我们够幸运，婆婆是一个慈祥善良的长辈，那我们应该珍惜，把婆婆当亲妈一样对待，敬之爱之。

张丽自从嫁给丈夫以后，就和婆婆相处得非常融洽，婆婆是一个非常慈祥善良的长辈，把张丽当亲女儿对待。张丽还记得那次丈夫出差，要等五天才能回来，自己一个人就懒得做饭，下班后通常泡一包方便面随便吃点。婆婆打电话来，听她说起不想做饭整天吃方便面，就说晚上给她送饭过来。

那天晚上，张丽下班回家，刚刚走进小区的大门，就听到有人在身后叫她的名字，回头一看，竟然是她的婆婆。只见她一手拎着一个饭盒，一手抱着大儿子的孩子，肩上还挎着一个布书包，从小区的保卫室里走出来。张丽赶紧跑过去说：“妈，您怎么来了，不是在电话里说不让您送饭了吗？我这天都在外面吃，很丰盛的。路这么远，你又要照看孩子，跑来跑去的，不放



心。”婆婆说：“你这孩子，我还不知道，就知道凑合，肯定是顿顿方便面敷衍着，那哪行，把胃吃坏了咋办？”张丽看着眼前的婆婆，这才发现50多岁的婆婆，头发已经花白，除了抱着大哥家一岁的宝宝外，瘦弱的身上还带着一个宝宝用的小棉被子，肩上还挎着一个大书包，里面装满了宝宝的尿不湿、奶粉、奶瓶、保温壶、玩具，另一个手里拎着一个鼓鼓的大塑料袋子，里面放着三个饭盒……张丽一下子就感动得要哭出来，赶紧接过婆婆怀里的宝宝，问婆婆：“妈，你怎么不进家里？”婆婆说：“来的时候带的东西多，忘带你家的钥匙了。反正我时间多，就在保卫室里待了一会。”

到家后，张丽打开饭盒，里面的菜都凉了。婆婆说：“我早上出门买了只老母鸡，给你炖的鸡汤，你快喝了，补补。还有小黄鱼，你最爱吃的。”听着婆婆的话，张丽突然觉得自己好幸福，婆婆一直记得自己爱吃什么，可自己却从来不知道她喜欢吃的东西是什么？这鸡汤肯定熬了一下午吧，婆婆又要带着孩子又要熬汤做菜，一定很累吧。婆婆见汤和菜凉了，又到厨房里热了端过来，让张丽赶紧吃。吃完饭，收拾完天都黑了，张丽要婆婆在家住一晚明天再回，可婆婆却惦记着家里，抱着宝宝回去了。看着婆婆消失在黑夜的身影，张丽的眼泪一下子就流了下来，在心里暗暗发誓今生今世一定要好好报答婆婆，就像对待自己的亲妈一样。

其实天下父母心，十之八九都爱着自己的孩子，尽管我们和婆婆之间没有血缘关系，但我和婆婆都爱着一个男人，这就够了。面对一个慈祥善良的婆婆，我们敬之爱之是自己的责任，更是我们的孝道，中国人常说“一个女婿半个儿”，却很少人提“一个媳妇半个女”的说法，在思想观念上就有了一种偏差。在我们心里，不能把婆婆和母亲分得太细，不能让“不管婆婆对我多么好都不是亲妈”的思想左右我们的行动。拥有一个慈祥善良的婆婆，是我们前世修来的福分，婆婆的慈祥善良，让我们的家庭生活少了摩擦多了温馨，这是可遇不可求的事情。所以，作为一个媳妇，我们面对慈祥善良的婆婆时，敬之爱之，是最基本的要求，只要坚持住这一条，我们的家庭就能风和日丽，我们同婆婆之间的关系就会如秋日的太阳，温馨祥和。



第二节 对善解人意的婆婆， 真心孝顺

善解人意的婆婆是我们的“亲妈”，她真心实意地疼我们爱我们、理解我们，把无私的爱给了我们这个没有一点血缘关系的女儿，使我们拥有了另一份博大的母爱。作为媳妇的我们，在享受婆婆的善解人意的挂念和爱护时，不应该忽略自己的义务，真心去孝顺她，像对待自己的亲生母亲一样对待她，这样我们才能对得起婆婆的那颗善解人意的心。

假如我们的婆婆是一个善解人意的女人，那么我们要对她真心孝顺，让她有个快乐幸福的晚年。善解人意是一种美德，特别是出现在婆婆的身上时，更是一种难得的品格。

赵慧的婆婆非常善解人意，对赵慧比对亲生女儿都要好。赵慧喜欢吃土豆丝，每次都是婆婆亲自下厨做；赵慧喜欢喝骨头汤，婆婆就会时不时地去趟集市，买回骨头，放进锅里慢慢地熬，常常是一个上午都不离开半步；赵慧喜欢吃的菜婆婆也经常不动一筷子，而是一个劲地叫赵慧吃，那疼爱的眼神，就像欣赏着自己的女儿；每天早上的饭，婆婆从来就是自己早早起床准备，要是煮面条的时候，还不忘了放个荷包蛋；赵慧爱吃的水果婆婆买了必定会悄悄放到楼上，赵慧生病时婆婆催着丈夫带着赵慧去打针，赵慧和丈夫吵架时不管是不是赵慧无理取闹，婆婆都是站在赵慧的这一边；婆婆生活朴素，舍不得为自己买东西却愿意为赵慧花钱……再后来，赵慧怀孕生完孩子，婆婆除了买菜，基本上都没出过门，心思全花在孩子身上了。婆婆经常和赵慧说育儿经，为了能更好地查找资料，从来不懂电脑的婆婆竟然学会了上网，学会了查找资料，赵慧知道，婆婆所做的一切，都是为了自己，体贴自己在外面工作累，回家还要照看孩子。在赵慧的眼里，婆婆的善解人意知书达理，让她每时每刻都享受着幸福。婆婆每天拖着因中风而不好使的腿去买菜时，用



中了风的右手费力地切土豆丝时，赵慧的内心都在为自己能拥有这么好的婆婆而感谢上帝，当赵慧不顺心的时候，想想自己善解人意的婆婆，心里一下子就充满了幸福感，发誓一定好好孝顺婆婆。

对待善解人意的婆婆，真心孝顺她，在日常生活中应该做到以下几点。

第一，在节假日给婆婆送一些小礼品，让她们欢心快乐。一年当中节日众多，正是我们尽孝道的时机，特别是婆婆的生日要记牢，到时候买个大蛋糕。现在的子女对自己的生日还有孩子的生日很在意，但却记不牢父母的生日，作为一个儿媳妇，面对善解人意的婆婆，在她的生日的时候给她送上一个生日蛋糕，就是最好的报答和孝敬；三八节、母亲节、端午节、中秋节，这些节日都属于我们善解人意的婆婆，我们应该记牢，一个节日也不落下。特别是在三八节、母亲节这些特别的日子里，我们给婆婆买些小礼物，衣服鞋子化妆品首饰什么的，大小贵重都在其次，关键是这份孝顺的心意。平常时间由于我们忙于工作，时间上不允许，有心无时间，所以节假日就成了我们孝敬婆婆的最好日子。对关心自己理解自己的婆婆，我们发自内心的感激，就在一个小小的礼物中传递了过去。

第二，多帮助婆婆做些家务，尽可能地分担一下婆婆的负担。每次到婆婆家的时候，善解人意的婆婆一定会做一桌子好吃的给我们吃，全部让婆婆一个人做的话，那婆婆肯定会很辛苦。所以到婆婆家的时候要多动手，陪婆婆去市场买菜，帮忙提点东西。吃完后帮助收拾一下桌子，刷刷盘子洗洗碗，事虽小，情却深，所谓的孝顺通常就体现在这些生活中的琐事上。这样一来，婆婆肯定会感到很幸福，看到婆婆一脸满足的样子，我们也会觉得幸福。

第三，要多陪婆婆逛街、聊天。婆婆年纪大了，身边的我们平时工作又太忙，抽不出时间，所以在节假日，要尽量抽出一些时间来陪着婆婆逛逛街，散散心，聊聊天。

善解人意的婆婆是我们的“亲妈”，她真心实意地疼我们爱我们、理解我们，把无私的爱给了没有一点血缘关系的我们，使我们拥有了另一份博大的母爱。作为媳妇的我们，在享受婆婆的善解人意的挂怀和爱护时，不应该忽



略自己的义务，真心去孝顺她，像对待自己的亲生母亲一样对待她，这样我们才能对得起婆婆的那颗善解人意的心。

第三节 对蛮横无礼的婆婆， 宽容忍让

在面对蛮横无礼的婆婆之时，我们要宽容忍让，切忌针锋相对、斤斤计较。只有学会忍让，才能和婆婆处理好关系，才能最终融化掉婆婆的蛮横和无礼。为蛮横无礼的婆婆怒火中烧，受伤的只能是我们自己；忍不下一时之气，刀枪相向，这样不仅仅会造就我们的生活昏暗无光，而且还会使得整个家庭也哀声一片，没有祥和的气氛，每个人的身心都会受到影响，也就失去了家的含义。

假如我们的婆婆蛮横无理，我们应该怎么和她相处呢？蛮横无理的婆婆往往野蛮粗暴，不讲文明，在我们和她相处的过程中，往往会受到其粗暴的对待，语言上的侮辱甚至行动上的打骂。如果我们针尖对麦芒地反击，只能激化彼此之间的矛盾，使婆媳之间形成水火不容之势，伤害彼此，伤害整个家庭。聪明的媳妇会在这个时候宽容忍让，人心都是肉长的，相信在不久的将来，蛮横无理的婆婆总有改变的一天。

海纳百川，靠的是宽广的心胸。和婆婆相处，我们的心胸不能不宽广，特别是在面对比较蛮横无礼的婆婆的时候，太狭窄的心胸会让我们和婆婆之间齷齪不断，根本相处不到一块儿去，家里的气氛可想而知，火药味儿十足，一天也安心不了。金无足赤，人无完人，面对蛮横无礼的婆婆，我们要学会宽容忍让，学会欣赏婆婆在蛮横无理之外的优点，包容婆婆身上的不是。我们要有尊敬婆婆之心，把婆婆当成我们第一位母亲，在她们表现出蛮横无礼的一面之时，我们要像面对我们的亲生母亲那样，用我们的爱来包容她们的坏脾气。为蛮横无礼的婆婆怒火中烧，受伤的只能是我们自己；忍不下一时之气，就刀枪相向，这样不仅仅会使得我们的生活昏暗无光，而且还会使得



整个家庭也哀声一片，没有祥和的气氛，每个人的身心都受到影响，也就失去了家的含义，我们在和婆婆针锋相对之时，就意味着我们今后的路会越走越狭窄，婆媳之间的是非善恶、好坏冷热，不要斤斤计较；宽容忍让，这样我们和婆婆相处的路才会越走越宽。宽容不是退缩、软弱，而是一种大智大勇。为婆婆着想，就是为我们自己和整个家庭铺路，宽容不是纵容，晓之以理，动之以情，考虑的是婆婆的自尊和承受度。善待婆婆就是善待自己，无论受到怎样的伤害，我们都不必耿耿于怀、怀恨在心，学会忘记，忘记是对自己最好的保护，学会感谢婆婆的蛮横无礼给予我们的磨砺，心灵充满阳光，生活自然粲然。所以，在和蛮横无理的婆婆相处的时候，我们不能总是把僵化的婆媳关系归罪于蛮横无礼的婆婆，我们还要扪心自问一下自己，宽容大度了没有？我们自己是不是也有做的不对的地方？

李荣的那位曾经蛮横无礼的婆婆现在对她的态度已经改变了不少，讲起其间的那段经历，李荣说不管当初婆婆多么蛮横无理，自己始终以宽容忍让待之。还记得自己结婚的那天，婆婆自己在家里洗澡，等到临出门的时候，却发现耳朵上的一只耳环找不到了。她翻遍了屋子里的每一个地方，连厨房的椅子下面都没放过，可是一点踪影都没找到。所以那天婆婆带了一肚子失望赶到宴席上。谁也没看出她笑脸的勉强，她提早离开，大家都以为她是累的。等婚宴散去，李荣和老公手挽着手刚踏进家门槛，一只旧拖鞋就兜头砸了过来。婆婆叉着腰，无限委屈、愤恨地站在那里“都是你让我触霉头！”等她把“丧门星”、“苦瓜脸”、“猪头三”等等脏话骂完一遍，李荣才弄清她丢了很宝贝的金耳环。老公轻轻挠了挠李荣的右手心，李荣这个时候含着眼泪，也不敢看他，但晓得他是在安慰自己。李荣和老公在客厅、卫生间的角角落落找来找去，弄得灰头土脸，直到公公回来。公公的耳朵有点聋，大着嗓门说：“你们在找什么，耳环？我在浴缸里看见，顺手收起来了。”

这是李荣第一次见识到婆婆的蛮横无理。在以后的生活中，婆婆常常会为了一件小事把所有的怨气都发在李荣的身上，认为是因为李荣的缘故家里才多了这么多不顺心的事情。李荣默默地承受着婆婆的这种蛮横无礼，她知



道其实婆婆并不是那种狠心的人，只是要求比较高罢了。后来也许是婆婆年龄大了，心性改变了，尽管对李荣还是不理不睬的，但李荣感觉到比起以前来对自己好了不少。尤其是对孩子的态度，每次孩子放学后，以前视而不见的婆婆就会亲自去接，当成了宝贝一样寸步不离。李荣想，这几年来虽然吃了不少的苦，处处宽容忍让，但最终还是换来了婆婆的转变。婆婆在李荣和老公谈恋爱的时候就反对，她迷信，说找人看了李荣的生辰八字，克夫克家，所以坚决不同意李荣嫁进家门。后来是老公坚持了三个月，不和婆婆说话，她才最终点了点头，但对李荣始终没有什么好态度，家里发生什么坏事情都会往李荣的头上安个罪名。但随着时间的推移，李荣的宽容忍让让曾经蛮横无理的婆婆有了改变，人心都是肉长的，李荣相信再蛮横的心也有软的时候，再无礼的人面对一个宽容忍让的媳妇，也会改变，也会被我们那颗心所感动。

综上，在面对蛮横无礼的婆婆之时，我们要宽容忍让，切忌针锋相对、斤斤计较。只有学会忍让，我们才能和婆婆处理好关系，才能最终融化掉婆婆的蛮横和无礼。

第四节 对心胸狭窄的婆婆， 事事顺之

在和心胸狭隘的婆婆相处的时候，应当以顺从为先，在不幸扯到原则问题的时候，事事顺之，按照她的意思做事，按照她的思想答话，揣摩她的心思，投其所好，这样就能避免不必要的摩擦，既能讨得婆婆的欢心，让她对我们产生好感，又能维持家庭的和谐，我们何乐而不为呢。

假如我们面对的是一个心胸狭窄的婆婆，最好的相处方式就是事事顺之，宽容地对待那个辛苦半辈子的老人，把婆婆视做自己的母亲那样照顾，尽可能地去体谅婆婆的狭隘心胸。当我们和婆婆产生矛盾的时候，千万别犯和



婆婆“争老公”的低级错误，不要顶撞，有什么事情自己心里明白就好。

婆婆心胸狭窄的一个常见的类型是“恋子爱子”型，这类婆婆因为太爱儿子，有吃醋的嫌疑，所以对我们的要求很高，在和我们相处的时候显得心小而敏感，常常因为我们一句无心的话而联想到某些事情，产生误解。这样的“心胸狭窄”，我们应该理解，因为他们也是出于爱子的一种本性，并不是本性上的恶意。

李丽的婆婆有四个孩子，李丽的老公是婆婆唯一的儿子，且排行最小，婆婆一直最疼爱这个小儿子。结婚后，李丽发现婆婆常常“吃醋”，虽然不跟婆婆住在一起，但婆婆每个星期都要来家里看看。一次老公因为下楼梯的时候不小心摔了下去，把胳膊摔折了，婆婆就埋怨李丽没有照顾好她的儿子，李丽当时听了很委屈，老公这么大的人了，难道每次出门还要自己跟着，下楼梯也要自己扶着？虽然觉得婆婆对儿子过于在乎了，跟自己过不去，但李丽还是没有把自己的委屈说出来，如果那样的话，事情肯定会更加糟糕。这个时候，如果我们不顺着婆婆，和婆婆对着干，她就会把我们摆在敌人的位置上，不依不饶。所以，一个聪明的媳妇，在面对这样的婆婆时，要学会顺从，抓住婆婆的心理，从而增加彼此间的感情，化狭隘为母爱。比如我们要经常对婆婆说这样的话，“妈，这个我不会做，你教我吧。”“妈，他这两天不理我，你给我支支招。”做个谦虚并需要她的晚辈，显示你的弱小，出于母爱的本性，婆婆怜惜我们，把我们当成孩子，对我们的敌意会慢慢减少。

另一种心胸狭隘的婆婆，则是个性上的狭隘，相处起来颇不容易。所谓狭隘也就是人们常说的气量小，心胸狭窄。狭隘心理是许多不良个性的根源，嫉妒、猜疑、孤僻、神经质等不良表现都源于狭隘心理。他们只听得好而听不得坏，只能接受成功而不能接受失败，稍遇挫折、坎坷和不如意，就出现过激行为，导致对自己、对他人的伤害，给家庭、社会带来不安。偏激认识一旦产生，就固执己见，容不下有悖于自己观点的人和事。稍不如意就生气，导致情绪上的冲动性和行为上的莽撞性。心胸狭隘的人常常把攻击指向别人，出现暴躁、敌对情绪，他们也习惯把目光投向自己，唯我独尊，固执己见，



时时处处都从自己的利益出发，在交往中更是极力排斥“异己”，其结果落得个门庭冷落。心胸狭隘之人容不下别人比自己强，嫉妒超过自己的人，他们只愿和不如自己的人交往，其结果导致自负心理的增强，必然带来孤独、寂寞和空虚的困扰。而孤僻、猜疑等不良心态是形成心胸狭隘者的主要因素。

谢萍结婚后就感觉婆婆是个心胸狭隘的人，常常会因为一些小事情不高兴，弄得大家心里都不舒服。谢萍做得一手好菜，婚后丈夫很爱吃，常常夸奖谢萍的好手艺，可婆婆每次在丈夫夸奖后总是挑毛病：“这个菜太咸了”，“那个菜吃不惯，太油腻了”，总之就是不喜欢。丈夫从小就爱吃炖蛋，婚后，他经常要谢萍做拿手的鱼肠蒸蛋。有次，婆婆自己做了蒸蛋，丈夫吃得很少，她就很生气地说：“好了好了，不吃算了！”晚饭就这么不欢而散。

谢萍面对的是一个心胸比较狭隘的婆婆，个性上的不足使婆婆容易嫉妒，爱生气。当我们面对这样的婆婆时，可以怪她心胸狭窄，但否定她的感受，对我们并无好处。心胸狭隘的婆婆就像一个长不大的孩子，她之所以发脾气，无非是要在饭桌上争取一点成就感，我们为什么不给她呢？就说她做的菜好吃，把她当厨神一样赞美，又不用费多大力气，这里就牵扯到了一个顺从的问题。

在和心胸狭隘的婆婆相处的时候，应当以顺从为先，在不牵扯到原则问题的时候，事事顺之，按照她的意思做事，按照她的思想答话，揣摩她的心思，投其所好，这样就能避免不必要的摩擦，既能讨得婆婆的欢心，让她对我们产生好感，又能维持家庭的和谐，我们何乐而不为呢。俗话说“退一步海阔天空”，心胸狭隘的婆婆毕竟是丈夫的母亲，我们的长辈，无论她的心胸怎样的狭小，我们还是应该关心她，尽量地按照她的意思做事。



第五节 对顽固不化的婆婆， 耐心劝之

面对顽固不化的婆婆，我们要耐心劝之。顽固不化的婆婆并不缺少爱心，她们的内心中依然充满了对我们的爱。我们所要改变的是一种思想，一种习惯，是一个长期的过程，所以，耐心是最好的工具。俗话说得好，水滴石穿，只要我们充满耐心，一次一次地劝导婆婆，相信她们是可以改变的。生活习惯是在长久的生活过程中养成的，也需要在漫长的生活中改变，不是一朝一夕就能成型的，所以我们必须要有耐心。

在面对顽固不化的婆婆时，最好的相处之道是耐心规劝，动之以情，晓之以理，解开她们思想上的结，从而化解彼此之间的对立情绪。虽然现在社会提倡男女平等，但在上了年纪的婆婆眼里，心理上或多或少地都存在重男轻女的思想，或者由于生活习惯上的差异，导致我们和婆婆之间在一些问题上的分歧；亦或婆婆有着老一辈特有的迷信思想，整天求神拜佛……这些看在我们眼里，都有可能和顽固不化画上等号，面对这样的婆婆，我们应该耐心地劝导她们，时间久了，自然也就改正了。

张然的婆婆很迷信，张然每天一大早刚刚起床的时候，就能听见阳台上婆婆念念有词。家里烧的香摆得所有角落都是，过年过节要做所谓的辟邪法事。有一回，婆婆买来一些印有五颜六色图案的红纸回来，神秘兮兮地让她在上面签个名，她问婆婆写什么？婆婆说写她儿子和孙子的名字就可以了。她又问拿来有什么用？婆婆说是可以保佑他们父子俩平安的意思。张然便按照婆婆的意思去做了。张然常常劝导婆婆，这些东西都是骗人的，不管用，但婆婆还是该干什么就干什么。后来张然也就随着婆婆了，毕竟年纪大了，信了一辈子，观念上一时半会儿转不过弯来，以后常常劝导一下就行了。张然这么想，也没埋怨婆婆的顽固不化。



张然在面对迷信的婆婆时，能够时不时地劝导一下，即使在劝导不起作用的时候，也能理解婆婆的行为，不把婆婆的这种执意理解成顽固不化，这样就避免了家庭矛盾的产生和激化。但如果我们不抱有一颗宽容的心，耐心劝导，对婆婆陈旧的观念和生活习惯上的差异，没耐心，有看法，那么家庭里的矛盾就会激化。

下面这个人的一段日记可以充分地说明这个问题：“宝宝出生后，婆婆来照顾我，宝宝的衣服也是婆婆洗，有一次发现她把小孩的衣服用洗衣粉来洗，我就告诉婆婆小孩子现在的皮肤嫩，洗衣粉是酸性的对小孩的皮肤不好，衣服要用肥皂洗。婆婆回答说这还不都一样，我以前帮别人带孩子的时候都是用洗衣粉，哪里会有问题。我说以前是以前，现在是现在，可婆婆就是死活不改。还有，我告诉婆婆小孩的衣服要单独洗，讲了不知有多少遍了，有一天我发现婆婆又把孩子大人的衣服合在一起洗，我就忍不住又说她，可婆婆还跟我讲没有，我说您手上拿的不是大人的衣服吗？她才没跟我狡辩。唉！当面看到还这样，也不知没看见时是啥样的。又想起以前和老公恋爱时，他总请我在外面吃饭。结了婚才发现原来婆婆的厨艺仅限于把食物煮熟。怀孕几个月，婆婆只知道白菜吃一星期萝卜吃一星期。如果偶尔我比较喜欢吃某个菜，婆婆就连续几天天天做，一直吃到我告诉她不要再做了为止。吃也就算了，幸亏我离娘家近，可以时不时回家叫我妈做给我解馋。最让我无法忍受的是婆婆的顽固无知和不讲卫生。可能这也和她生活在乡下有关，在城市居住了四年多，她对一切还是很陌生。有几回我们下班回家看见冰箱插头被拔了下来，就问她。她还喜滋滋地说是为了省电。结果冰箱里的肉全部坏了，也不知道肉和几度电费比起来哪个比较贵。早上我起床看她用乡下那种竹子扎成的扫帚来扫房间的实木地板，我告诉她这样扫会损坏地板的。她居然还振振有词地说：我又没扫你房间。真是好笑，她一没积蓄二没工资，生活都是靠儿女。虽然不是扫我的房间，可这个家是我的，地板坏了不是我们出钱难道是她？也不知道她是不是有意的，她做给我吃的猪肝汤，盛汤的碗居然是放过生猪肝还血淋淋的碗。看着我就反胃，一阵狂吐。诸如此类的事太多



了，我总是跟老公抱怨。可老公也对他妈也没有办法。”

从上面的日记中我们可以看出来，“我”对婆婆的顽固不化、屡教不改非常生气，由于两代人在育儿、饮食习惯、生活理念上都产生了矛盾，每次“我”都想按照自己的生活方式改造婆婆，但婆婆还是坚持自己原来的习惯，这样矛盾就激化了起来。其实在面对这样的婆婆时，耐心是最有效的工具，不能在劝了一次两次没有效果时我们就放弃，就埋怨，这样的话是一点效果也没有的，反而会激化矛盾。俗话说得好，水滴石穿，只要我们充满耐心，一次一次地劝导婆婆，相信她们是可以改变的。生活习惯是在长久的生活过程中养成的，也需要在漫长的生活中改变，不是一朝一夕就能成型的，所以我们必须要有耐心。

面对顽固不化的婆婆，我们要耐心劝之。顽固不化的婆婆并不缺少爱心，她们的内心中依然充满了对我们的爱，我们所要改变的是一种思想，一种习惯，是一个长期的过程，所以，耐心是最好的工具。

第六节 对不善言辞的婆婆， 主动交流

面对不善言谈的婆婆，我们的主动不仅仅是表现在语言上，而且还应该在行动上表示出来，比如经常陪婆婆逛逛街、散散步，帮助婆婆多做些家务什么的，在节假日给婆婆买些小礼物，这些都是我们应该主动去做的事情，我想假如我们这么做了，婆婆肯定会把我们当作她的亲女儿看待，整个大家庭也会因此变得和谐起来。

面对不善言谈少言寡语的婆婆，我们应该主动地和他们交流，拉拉家常，找到共同关心的话题，在闲聊中增加彼此的了解，加深彼此之间的感情。不善言谈的人往往显得冷漠呆板，让人觉得难以接近，和这种人相处的时候，如果我们不主动和她们交流，她们是不会先和我们说话或者打开心扉的。特别是面对不善言谈的婆婆时，假如我们不主动和她说话，不主动用自己的行



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

为表达自己的意愿，那么我们和婆婆之间肯定会由于彼此的陌生感慢慢地疏远，在以后的相处中由于沟通不当而产生误会，伤害彼此之间的感情。

我们在面对不善言谈的婆婆时，首先应该在思想上产生主动交流的意识，经常不断地用主动沟通的主体意识去想问题，那么就会慢慢地形成主动沟通的行为习惯。主动沟通的行为习惯是和不善言谈的婆婆相处的必要条件，它是我们和婆婆交流相处的基石，只有在我们主动交流的基础之上才能和不善言谈的婆婆之间建立起美好的情感大厦。尊重我们不善言谈的婆婆，与婆婆友善平等地相处，在平凡的生活中通过不断地交流，让两个共同爱着一个男人的心彼此靠近，这是多么美好的事情啊。如果在主体意识上有了沟通，那么我们在同婆婆的相处中就会处处、事事以培养和不善言谈的婆婆之间的情感为基础，不做伤害婆婆的事情，在交流沟通中不说伤害婆婆的话；我们在主动地和婆婆的交流中去构建和谐的家庭生活环境，根据婆婆的需要去想问题，去做事情。

在小李的印象里，婆婆一直都是个少言寡语的女人，每次小李和婆婆面对面坐着的时候，她都惜字如金，给小李的感觉很冷漠。因为婆婆的少言寡语，在小李刚进入这个家的时候，和大多数家庭中的婆婆一样，小李和婆婆也有过一段不愉快的时光，两人之间的话很少，几乎没有沟通，所以误会就多，矛盾也多。在每个婆婆心里或多或少都有这么一种矛盾的心结：本来完全是属于她自己的儿子，突然冷不丁地就冒出这么一个儿媳妇和她争抢儿子的爱，那种失落的心情是非常沉重的。小李也是这么想的，刚开始的时候想推心置腹地和婆婆谈一谈，告诉她儿子仍然还是她的儿子，自己的出现只不过是多了一个爱她儿子的人。然而，一开始就和婆婆产生了逆反心理的小李始终没能将那些话说出口，一直和婆婆僵持着过了两年的冷战生活，现在想想那时候，小李觉得自己还真的不应该和一个没接受过一天学校教育的老人去计较生活中琐碎的事情，她原本就不善言谈，平时的时候难得说上几句话。在经过两年的家庭磨合期后，小李用心去体会，才发现原来婆婆是个外冷里热的人，虽然话不多，但心里对孩子的爱却火热。这么多年以来，家



里的米、油都是婆婆免费供应的（因为闲不住的婆婆在乡下还种着两亩粮田），不但免费供应还总送货上门，每次估计小李家的大米快吃完的时候，婆婆就会准时出现在她家，小李知道，那是不善言谈的婆婆来侦察情况来了，一旦发现油将缺米将尽，就会立即回家“命令”公公给家里送货。在今年刚过完春节的一天傍晚，天空淅淅沥沥地下着雨，街上行人稀少，小李和老公、孩子正围着饭桌吃晚饭的时候，敲门的声音响了起来，一家人都纳闷了 这么大雨谁还会登门拜访？赶紧起身开门一看，门外站着给他们送大米的公公和婆婆。进门后，小李和老公都心疼地责备他们，公公说婆婆怕这边家里断粮，非得要及时给送来。看着年迈的两位老人，小李顿时语塞了。说实话，让两个年近古稀的老人这样伺候晚辈。真的感觉有些愧疚，可老人用行动在告诉小李 这样对待孩子就是他们最大的幸福和快乐。那一刻小李才意识到，少言寡语的婆婆并不是冷漠，只是不善于用语言表达自己对孩子的爱罢了，而自己则长久以来只知道等待和抱怨，没有尽到一个做儿媳妇的本分，缺少和婆婆的接触交流，才导致了最初的冷战，明白了这一点，小李在以后的生活里学会了主动，节假日的时候常常回乡下看望婆婆，送一些小礼物，主动地找婆婆说话，拉拉家常，谈谈孩子，婆婆的话也渐渐地多了起来，两人之间的感情变得越来越好。

当然，我们的主动不仅仅是表现在语言上，而且还应该在行动上表示出来，比如经常陪婆婆逛逛街、散散步，帮助婆婆多做些家务什么的，在节假日给婆婆买些小礼物，这些都是我们应该主动去做的事情，假如我们这么做了，婆婆肯定会把我们当做她的亲女儿看待，整个大家庭也会因此变得和谐起来。

中 篇

建立和谐的职场关系





第五章 巧妙应对各种性格的老板

对于我们这些打工的人来说，搞好和老板的关系的重要性是毋庸置疑的。在考虑如何和老板搞好关系之前，你首先必须识别出来谁是你的老板。一般来说，老板指你的上级中对你有决定权的那个人，这个人可能是你的直接主管，也可能是你主管的主管，甚至更高。对于大多数公司来说，一般决定你的工资的那个人是你真正的老板。当然，凡事没有绝对，少数情况下，你的老板就是那个决定不了你工资的那个人，原因是复杂的。例如，决定工资的那个人不懂你的业务，而你的主管又是专家，而且获得了那个人的充分信任，这个时候你就要考虑考虑谁是老板了。在搞清楚谁是我们的老板之后，我们就要想办法和老板搞好关系，下面我们介绍一下和各种老板打交道时的技巧。

第一节 拖拉懒散的老板，众人嗤之

对待懒散的老板，我们应该以之为鉴，分清楚自己和老板之间在物质上金钱上还有地位上的差距，保持好心态，做好本职工作，把老板的懒散当成是自己工作上的反面教材，当成是对我们的信任。在和老板相处的时候，我们也应该时常提醒一下老板，这个该处理了，那个该行动了，让老板行动起来，带动我们手中的工作。

每个人在一进入职场的时候都会有这样的幻想，希望自己的老板是“懒羊羊”，什么都不管，整天就知道睡大觉，在这样的老板手下做事，一定舒服得不得了。而和难缠的上司打过交道的人，也会更加渴望遇到一个懒散的老板。没有压力，没有大声的斥责，更没有让人喘不过气来的最后期限——所



有些让我们听起来就像置身于天堂一样美妙，不是吗？但实际上并非如此，在实际工作中，没有一个勤奋的老板在我们的身后拿着鞭子，呵斥着我们一个劲儿地拼命确实不错，但在我们渐渐习惯了这种无所事事的舒适之前，别忘了提醒自己，做出成绩、挣更多的钱、获得提升可是原先曾给自己定下的目标。不要无意间就被毫无进取心的家伙同化。

“我的老板性格懒散，工作在她眼中根本不占分量。她不愿意去追求更高层次的生活，认为准时下班回家遛狗更重要，”27岁的晶说，“于是在她这种有一搭无一搭的管理下，我们部门总是完不成任务。我开始意识到这样的工作经历实际上磨灭了我们的进取心，让我们变得越来越懒散了。”

这类老板经常让我们产生失落感，看看自己，每天不到上班的时间就赶到办公室为一天的工作作准备，下班的时间到了我们还在忙碌着手中的工作。这样以来我们难免在心理上失衡，或多或少地向老板“学习”，在自觉不自觉之中倾向懒散，对这种情绪，我们要保持警惕，不能让自己懒散，因为我们一旦懒散起来，最后尝到苦果的终究是我们自己。对老板的懒散，我们应该引以为鉴，勉励自己，鞭策自己，勤奋地干好本职工作，做到问心无愧才是。老板有老板懒散的资本，一来老板有钱，不像我们要靠每月的工资维持生活，一旦一个月的工资发不下来，那么我们的生活就难以为继，在金钱这一点上，老板比我们多得多，所以老板可以懒散，我们却不能跟着老板学习懒散。二来懒散的老板虽然表面上看起来懒，但心里却不像，他们能够在有限的时间里处理好公司的事务，节约出“懒散”的时间，证明老板的智商肯定比我们高。所以，我们应该尽力做好自己的工作，努力地表现自己，老板肯定会在眼里记在心头，在以后的工作当中重用我们。所以勤奋是我们最基本的行为准则，工作上做好每一件事情，最终终会获得奖励和信任，这是放之四海而皆准的道理。

懒散的老板，可能会经常不在公司，当老板不在的时候，我们手上的工作得不到老板的批示，因此影响了工作进度，造成了我们手头工作的严重滞后。在这种情况下，我们应该及时联系老板，积极主动地同老板沟通交流，



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

请示老板的意见，要老板做出及时的决定，千万不能采取消极的应对措施，坐等老板发出指示，因为老板由于懒散可能忘记或者行动缓慢，等到老板想到的时候，我们的工作可能已经大大滞后了。赶不上进度，完不成业绩，最后受到惩罚的还是我们自己。

一旦老板因为懒散而不来公司，公司里出了什么事情，我们可能会“背上黑锅”，莫名其妙地承担事件的责任，苦不堪言。向老板申诉吗，跟他说是因为他的懒散误了事造成了损失，跟自己一点关系也没有？不错，此举可避免“背黑锅”，但我们将老板的懒散大吼出来的时候，也就是我们在公司里失宠的时候，工作也就做到尽头了。那么我们应该怎么来应对这种情况的发生呢？难道就这样敢怒不敢言地维持下去吗？不妨试试以下方法：上司不在时，请来一个见证者，当然不是公然地找，而是有意无意，例如在秘书小姐面前进行，目的是要有人知晓整件事情的来龙去脉，使公司里的人晓得真相。一传十，十传百，你的目的就可达到。假如将来公司里真的出了什么事情，老板也想不到我们，有大家给我们作证，大家都知道事情的来龙去脉，老板就是想让我们“背黑锅”也找不到理由，只能自己生自己的气，埋怨自己的懒耽误了公司的大事。

我们可以把老板的懒散当成是对我们的信任，虽然这有点阿Q精神胜利法的嫌疑，但也是一个对自己不错的心理暗示。老板的懒散势必会将大量的工作交给我们来做，这样一来我们就能充分在工作中展现自己的能力。俗话说得好，天高任鸟飞，海阔凭鱼跃，没有老板的懒散，就没有我们施展能力的舞台，就创造不出我们最终被老板欣赏信任的条件。

综上，对待懒散的老板，我们应该以之为鉴，分清楚自己和老板之间在物质上金钱上还有地位上的差距，保持好心态，做好本职工作，把老板的懒散当成是自己工作上的反面教材，当成是对我们的信任。在和老板相处的时候，我们也应该时常提醒一下老板，这个该处理了，那个该行动了，让老板行动起来，带动我们手中的工作。



第二节 公私不分的老板，以难拒之

和公私不分的老板相处，我们要学会委婉地拒绝老板的要求，但要注意技巧。不能生硬地拒绝，以免造成老板的误解，得罪了老板，为我们今后的工作埋下隐患。另外下班后关闭工作手机也是一条很好的方法，远离手机的日子就是一种自由快乐的日子，在下班的时间，公司通常不会有什么重要的事情发生，所以关闭手机，留一份时间给自己，享受属于自己的时间，是一件很幸福的事情。

在我们遇到的老板当中，公私不分的很多，公司里的事老板吩咐我们做，也就罢了，拿人家的工资就得听人家的安排，这是无可厚非天经地义的事情。但很多情况下，除了正常的上班外，老板家如果有事，也会让我们这些员工上他们家去帮忙，并且一副理直气壮的样子。遇到这样的老板，我们通常是有苦说不出，答应吧，自己没有一点业余时间，工作完了还要把剩下的时间全部“奉献”给老板；不答应吧，害怕得罪了老板，人家一个不高兴，处处给自己小鞋穿，甚至连工作都有丢掉的危险。碰到这样的老板，我们最好的应对方法就是以难拒之，声称自己有事情要处理或者没有能力办老板吩咐下来的私事，这样委婉地送给老板一枚软钉子，巧妙地拒绝他，但以不影响我们的前程为前提。要懂得说“不”，例如上司要你替他的孩子写作业、替他的父母买东西，你肯定一万个不愿意，就告诉他说“对不起，我今天身体有些不舒服。”如果他在下班后让你去做，事情就更好办了，搬出这样的理由：“因为我今天晚上有约会，不能迟到！”翌日，他再次请我们做，我们可以找相宜的理由，老板就会知难而退。通常我们可以使用下面的几种方法来应对老板的公私不分：

第一，学会委婉地拒绝老板吩咐下来的正常工作范畴之外的事情。对我们来说，应对繁重的公司业务就已经很繁忙了，如果再被老板安排去他家帮着看孩子照顾老婆接送父母，那我们就得忙成个陀螺，本来就忙不过来的工



看穿人心的社交术：

作更加没有时间打点，影响了业绩，工资自然提不上去，这直接关系到我们的切身利益。但我们又不敢随便说“不”，害怕一个不小心，得罪了老板，工作不保。遇到这样的情况，直接、生硬地拒绝老板，是非常不理智的，老板握有我们的生杀大权，平时在我们的面前总是表现出一种非常强势的姿态，我们的断然拒绝可能会引发老板的不满情绪，为我们今后的工作埋下不小的祸端。所以，最聪明的方法是婉拒，面对老板提出来的私事，我们也应该以自己有私事为由委婉地表达出自己“不是不想做，是实在有重要的私事，耽误不得”，让老板挑不出毛病来。当然这种方法应对老板在下班的时间给我们安排的私活最有效，比如说要我们下班后去他家帮助他的父母买东西啊，接送他的孩子放学回家啊，陪他的老婆去商场买东西啊等等，我们可以通过委婉地拒绝老板为自己保留下班的时间。

第二，我们可以在下班后关闭手机，让老板在安排我们私事的时候找不到我们。在现代的社会，手机越来越普及，极大地便利了我们的生活，但同时也让我们成了手机的奴隶，下班的时间经常会因为老板的一个电话也被老板招呼过去帮着他做这做那，甚至成了老板家的保姆，事无巨细，我们都要帮着老板跑前跑后。所以，在完成工作时间内的本职工作下班后，最保险的方法就是关掉手机，这样既避免了接到老板的电话时的言不由衷，也更加保证了我们业余生活的自由和质量。

小王就是奉行“下班关机”的典型，大学毕业后小王来到一家私企上班，还保留着睡前关机的大学生作息习惯，但他经常在下班的时间接到老板的电话，要求小王到老板家帮助做一些事情，小王不敢得罪老板，所以每次都随叫随到。有一次，小王的手机被偷，虽然心痛，但同时小王真正感受到了什么叫“下班时间”，没有了老板的打扰，自己真正的自由了，所以当小王买了新手机后，就习惯了下班关机，这样一来老板找不到自己，自然就不用做什么“私活”了。

客服中心主任小赵也是一下班就关闭工作手机的人。他觉得大家常常会被敬业二字所累。小赵分析说：“老板来个‘周末凶铃’，如果你毫不犹豫答



应回去帮忙，的确表现出你敬业的工作态度，同时也纵容了老板公私不分的工作作风。回生二回熟，以后你就准备继续把私人时间奉献出来吧！”当然，他在初入职时，已经学会巧妙地对老板说“不”——接到老板工作时间外的“追杀电话”，先抱持百分百的职业态度，问清事件缘由，再按照任务的轻重缓急，告诉老板合理的解决方法，让老板放心，另外，不失时机地暗示，自己也需要时间去处理私人家庭事务，譬如要照顾长辈小孩等，要是接不到电话，也请老板包涵。

综上，和公私不分的老板相处，我们要学会委婉地拒绝老板的要求，但要注意技巧，不能生硬地拒绝，以免造成老板的误解，得罪了老板，为我们今后的工作埋下隐患。另外下班后关闭工作手机也是一条很好的方法，远离手机的日子就是一种自由快乐的日子，在下班的时间，公司通常不会有什么重要的事情发生，所以关闭手机，留一份时间给自己，享受属于自己的时间，是一件很幸福的事情。

第三节 霸道蛮横的老板，谨慎回之

即使再怎么讨厌霸道蛮横的老板，我们也应对老板做出适当的恭维，这是和老板相处时谨慎的表现，恭维让我们在蛮横的老板心中有了一点印象，在以后的工作中老板会对我们另眼相看的。我们应该明白，老板之所以把我们安排在现在的位置，一定有老板自己的想法和原因。

当我们面对一个蛮横霸道的老板时，他的不讲道理，他的专制独断，他的种种霸道的行为会深深地伤害到我们。尤其是老板对我们恶语相向的时候，我们必须谨慎地反击他的蛮横无理，在原则问题上不能沉默。更重要的是，你不要被吓倒，而是坚持下去，往往最后退缩的是对方。我们的反击要谨慎，毕竟蛮横霸道的老板作风强硬，专制惯了，假如我们毫不顾忌地反驳他，会使老板没有面子，到最后恼羞成怒，这对我们来说是很危险的行为。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

我们的谨慎还应包括下面的几点。

第一，霸道蛮横的老板经常威胁公司里的员工，认为只要强硬地命令就能让我们这些员工乖乖地听话。和这类老板相处，我们必须用我们的出色能力做好我们的本职工作，让老板了解我们的价值，这是最重要的一点。圣人之所以能够从一个什么也不知道的小孩子成长为圣人，是因为他能在生活和工作当中不断地完善自己，没有一个人能够一出生就知道所有的事情、会做所有的工作，所以我们要在工作中不断地完善自己的知识，提高我们的能力，不管在什么样的老板手下做事，能力和知识都是我们安身立命的保证。假如我们有一身过硬的本领，有解决问题处理问题的能力，是一个对企业来说不可获缺的人物，那么我们的老板再霸道蛮横，也会对我们礼让三分的，因为我们重要、有能力、有本事，这是我们和霸道蛮横老板相处的最基本的保证，是我们必须谨慎掌握的技能。

我们不妨先看一个销售领域的经典事件。麦肯锡曾经为一家重要的大客户做咨询。咨询结束后，麦肯锡的项目负责人在电梯间里遇到了对方的董事长，这位董事长询问了项目情况。但由于没有准备，该项目负责人不知从何说起，短短几十秒时间，他没能说清楚，使公司失去了一位重要客户。从此，麦肯锡要求公司员工凡事要在最短的时间内表达清楚，要直奔主题、直奔结果。

这就是在销售领域很有名的“三十秒定律”，说的是我们可以抓住电梯里的这三十秒同客户交谈，阐述我们的理论主张，从而成功推销我们的产品。在这里我们也不妨借来用用，放到提高我们自身的能力应对蛮横霸道的老板这件事情上来，只有我们自身具备了扎实的学识功底和能力素养，我们才能抓住这难得的三十秒让我们的老板欣赏自己。而一旦老板欣赏我们，他的霸道蛮横就会收敛，这是人性上的一种基本体验。所以抓住一切机会提高自己的能力，才是我们同蛮横老板相处时最大的“谨慎之道”。

第二，我们只有了解老板的个性心理，才方便沟通。老板不管多么蛮横霸道，他终究是一个人，作为一个人，他除了霸道蛮横的一面外，也会有其他的性格爱好。对老板的个性有个全面的了解，不要片面地认为老板除了蛮



横霸道之外一无是处，不要把自己对老板的主动了解当成是“谄媚”、“迎合”之类的小人行径，我们需要运用心理学上的知识和规律来与蛮横霸道的老板沟通交流，以便能够更好地处理好我们同老板之间的关系，更好地做好工作。人性中有一种最深切的秉性，就是被人恭维的渴望，老板再蛮横霸道也会有这种需要。与蛮横霸道的老板交往时要永远记住，这样的老板也希望我们恭维他、赞扬他，不管他多么霸道不讲理。我们要找出老板的优点和长处，在适当的时候给老板诚恳而真挚的恭维。我们可以请领导畅谈他值得骄傲的东西，请他指出我们应该努力的方向，我们要恭恭敬敬地掏出笔记本，把他谈话的要点记录下来。这样做会引起老板的好感，他会觉得我们是一个对他真心钦佩、虚心学习的人，是一个有培养前途的人。即使再怎么讨厌霸道蛮横的老板，我们也应对老板做出适当的恭维，这是和老板相处时我们谨慎的表现，我们的恭维让我们在蛮横的老板心中有了一点印象，在以后的工作中老板会对我们另眼相看的。我们应该明白，老板之所以把我们安排在现在的位置上，一定有他自己的想法和原因。现实当中的大多时候，我们并不能全面地了解一个人。老板所做的每一件事情，都一定有他的理由。对我们看不惯的方面，我们最好不要过多地批评、指责和抱怨，更不要当面顶撞或争论，而要给予充分地谅解，必要时给予老板适度的恭维，这就是我们的最大的谨慎。

第四节 爱发脾气的老板， 先沉默后解释

在面对爱发脾气的老板时，应对方法有很多，其中最主要的一条是控制自己当时的情绪，保持沉默，等到老板的情绪发泄完了以后我们再找老板解释清楚，这样做既保住了老板的面子，又解释清了事情的原委，化解了老板的误解，对我们来说是一条非常有用的启示。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

在我们眼里，当老板的多是火爆脾气，跟我们吹胡子瞪眼拍桌子是经常发生的事情。老板也是人，金钱多，压力大，情绪就不怎么好，常常因为工作上的事情或者家庭上的问题把火气发泄在员工的身上，甚至鸡蛋里面挑骨头，我们常常在还没弄懂自己到底做错了什么的时候就被老板劈头盖脸地一顿训斥。这个时候我们一定要沉住气，不能马上和老板争论甚至闹情绪，那样做的结果只能起到一个火上浇油的效果，更加刺激他的情绪。最好的方法是在老板发脾气的时候保持沉默，等到老板的情绪稳定之后再和老板解释，这样做更明智也更有效果。

公司是老板的公司，老板因为手中握有员工的生杀大全，所以头脑里有种唯我独尊、高高在上的优越感，这种优越感使得我们的老板在我们面前更容易随意地宣泄自己的情绪。作为一个企业的掌舵人，老板身上承受的压力和挑战是我们想象不到的，脾气不好的老板其实承受的压力往往都比较大。老板在享受权利和金钱的同时，还承担着与之相适应的责任和义务。企业的市场开拓不力，运行上出现了问题，都有可能导致老板当前地位的下降甚至丧失，所以，老板的精神时刻都保持着紧张。在此巨大的压力下，老板难免心情紧张、情绪焦躁，容易被下属不理解、不争气的做法激怒，久而久之就形成了所谓的“爆脾气”。因此每当沉重的压力来临的时候，老板往往就会把员工当成情绪宣泄的对象。

我们对老板发脾气可以理解，但理解是 一回事，应对又是另外一回事。面对老板的坏脾气，如果我们不懂得应对的办法，那么就可能被其不良情绪所影响，随后就会怀疑自己的工作能力，日子久了就会失去信心陷入悲观沮丧的情绪中。但是如果掌握了面对老板坏脾气的方法，我们就能处理好同老板之间的关系，消除误会，从而在事业上更上一层楼。

第一，在面对老板的怒火时，我们一定要沉默，让老板发泄掉心里面的负面情绪。其实，愤怒通常是内心力量的外在表现。老板们一般都是强硬派，较为强势，做事不容置疑，这样才能撑起一番事业。因此当他们遇到困难时，就会用一种相对极端的方式表达出来。愤怒从某种意义上说是一种力



量，可以改变一些人们不能接受的情况。这个时候，我们的争辩是一点意义也没有的，宣泄情绪的老板，同时也是一个正被愤怒左右而丧失了理智的老板，他的面子和一贯强势的作风是不容许我们有稍微的辩解的，即使我们的争辩有理有据，被愤怒支配的老板也会视而不见，在这个时候，感性往往大于理性，我们的争辩只会让我们的处境更加艰难，雪上加霜。

第二，等到老板的情绪发泄完后，我们再试着同他慢慢地解释。也许老板在不久后会自己发觉当时的错误，找我们赔礼道歉。老板也是血肉之躯，心也是肉长的，我们心平气和地同他解释，他一定会发觉自己当时的错误。老板的情绪也和我们一样，也会时而坚强时而脆弱，当他们在生完气发完脾气之后陷入莫名的沮丧情绪时，我们的理解和沟通能够让他们找到支持。所以作为下属的我们，事后的理解和支持对老板来说也非常重要，平时应该多关心一下自己的老板，了解出了什么问题，让老板知道所有的人都在支持他，会齐心协力与他共度难关。

第三，当老板愤怒时，千万不能对号入座，认为老板发脾气是专门针对我们的。其实，在很多情况下，老板的坏脾气往往是对事不对人，我们只是老板泄愤的对象而已。老板很有可能是在事业上遇到困难，也可能是在家庭关系中出现状况。总之，千万不要自作多情地认为老板的情绪是因己而起。老板不能对客户和陌生人随便发脾气，公司在某种意义上说属于他自己的领域，所以他最有可能、也是最合理地选择这个安全地带来发泄情绪。

第四，要学会察言观色，一旦我们发现老板有发怒迹象时，尽量不要去找他，避开风头，也许明天他就一切正常了。也不可走极端，偏激地认为老板在训斥了我们后就不信任我们了，甚至要辞掉我们，我们可以想一想，如果真是这样的话，那么偌大一个公司还能剩下几个人，那公司岂不早就没人了。

总之，在面对爱发脾气的老板时，我们的应对方法有很多，其中最主要的一条是控制自己当时的情绪，保持沉默，等到老板的情绪发泄完了以后我们再找老板解释清楚，这样做既保住了老板的面子，又解释清了事情的原委，化解了老板的误解，对我们来说是一条非常有用的启示。



第五节 猜疑心重的老板， 事事告之

在和疑心比较重的老板相处的时候，所做的每件事情都要明明白白地告诉他。在发生误会的时候，要及时地解释清楚，千万不能意气用事，不然双方的关系会越闹越僵，到最后受到伤害的还是我们。每做完一件事情就向他打一个报告，让老板时刻知道事情的进度，这样一来他就没有了疑心的条件，对我们也就安下心来，不会轻易地怀疑我们。

有些老板的疑心很重，特别是在私营企业里，这样的老板不在少数。

一位女士就曾经这样形容过自己疑心很重的老板：“他的脚步总是像猫一样轻灵无声，偷偷地来到员工的身后站定，看看每个人是不是在认真地工作。要不就是交给你做一件事情，每隔五六分钟就会问上一句‘你的工作进行的怎么样了？’让我们这些员工提心吊胆，防不胜防也不胜其烦。”

我们遇到这样的老板时，被猜疑和监视的可能性极大，假如这种事情真的发生在了我们的身上，不偷懒、好好做事当然他就找不到我们的毛病，但最好的办法是保持克制，对老板交代下来的事情要事事告之，每做完一件事情就向他打一个报告，让老板时刻知道事情的进度，这样一来他就没有了疑心的条件，对我们也就安下心来，不会轻易地怀疑我们。

少年尹亮在一家洗浴中心打工。仅仅因为给邻居打了桶水，就被老板怀疑偷窃，结果这位少年一气之下，挥刀砍下自己的一节手指，以表清白。事发当天，浴池来了好几拨住宿的客人，尹亮觉得不太方便，就到和浴池一街之隔的油坊去借宿。第二天凌晨4点左右，和尹亮同住的两个油坊工人，要打水做饭，尹亮就自告奋勇回到浴池，给两人打了一桶水。没想到这个举动，却引起了浴池老板的怀疑。虽然老板在清点物品后并没发现丢了什么东西，但仍然不依不饶地追问他，到底拿了浴池的什么东西给油坊。尹亮和老板的争



辩持续了两个多小时，这期间他曾把油坊工人找来做证，但老板就是不信。

尹亮感到百口莫辩，一时冲动，就干了傻事。

事情的结果让我们痛心，尹亮在面对疑心很重的老板时没有稳定住自己的情绪，用断手指的方法证明自己的清白非常极端。尹亮如果在打水之前找老板说一声，这样的事情就能避免。

小王的经历也很值得我们借鉴。经别人介绍，小王到一家私营企业上班，老板是一个疑心很重的人，而且也很小气，虽然小王是做销售，但阿里巴巴上的联系方式都是老板的，这个小王可以理解，老板怕自己把单转走了。可是，这样很麻烦，电话打到老板那里，老板也无法自己完全处理，这样失去了不少客户，可老板坚持，小王也没办法。后来，老板直接把小王网上接的单，叫自己的亲戚处理，因为这事，小王说要辞职，可老板又不肯放人。因为小王刚刚大学毕业，很缺钱，所以就继续忍下去了。小王以为自己安分守己做事就可以，以为只要自己不找麻烦就行了！可是，小王不找麻烦，麻烦却找上小王了！将公司搬到了一栋新楼里办公，新门面比以前的大，也比以前的环境好，可是唯一的缺点就是那里的老鼠太多，白天都会有一两只跑来跑去，晚上就更不用说了，搬来一个多月后，老鼠把鼠标和键盘的线咬断了！可谁的都不咬，就咬老板亲戚的那台电脑！这一次，因为老板刚刚把会计炒了，所以怀疑是以前的会计剪断的，但是没证据，怀疑归怀疑，老板也没办法，就重新买了一套。本以为这事就了结了！但是刚刚过了三天，老鼠再次光临，别的电脑不咬，还是咬老板亲戚的那台机。这次老板没有再买，小王也没有出声说些什么，老板有老板的想法，小王他们在公司里打工，都抱着事不关己不忧心的心态过日子。公司本来每个月一号发工资的，可那个月一直到了十五号，还没发工资，所以小王就问老板，怎么还没发工资，老板就很凶地说：那鼠标和键盘肯定是你和会计剪断的，只有你们两个是外人！一定是你们其中一个人剪的！老板还说：“这事我不管了，也不查，也没这个空闲去查，你们要么其中一个人认了，要么你们自己去查，查不出就不发工资！”听了这话，小王真的傻了，都不是自己做的，叫我们怎么认呢？和老



板说老鼠咬的，但老板就是不相信。唯一的证人就他亲戚了，可是他亲戚说她去刷牙了！不知道？听到这就更僵了，不知道怎么办才好？

从小王的遭遇来看，疑心很重的老板怀疑小王把电脑上的鼠标线剪了，但实际上却是老鼠咬的，小王很委屈。面对这样的老板，小王显然很气愤，在没有证据的前提下，就凭着主观臆断一些事情，这样的老板真的很难相处，伤害了我们的心。遇到这样的事情，小王应该心平气和地和老板谈一次，把事情的原委都和老板讲清楚，毕竟用剪刀剪的和老鼠用牙齿咬的痕迹不一样。这样说清了，查明白了，双方的误会也就能解除掉了。由此可见，在和疑心比较重的老板相处的时候，所做的每件事情都要明明白白地告诉他，在发生误会的时候，要及时地解释清楚，千万不能意气用事，不然双方的关系会越闹越僵，到最后受到伤害的还是我们。

第六节 变幻莫测的老板， 谨记其言

我们总把面对善变的老板当成是一件不好的事情来看待，但祸兮福之所倚，有时候不好的事情也能转化成好事情，关键看我们怎么来应对。总之，在面对善变的老板时，一个最基本的要求是，要谨记其言，把老板说过的话交代下来的事情记清楚，以防不时之需。下面介绍几点经验供大家参考，作为我们和善变老板相处时的应对之策。

在工作中我们可能会遇到这样一种类型的老板，他们就像变色龙，昨天刚刚交代我们要这样，可今天一上班就变了主意，要我们那样，改变主意就像吃家常便饭一样，让我们觉得无所适从。对我们这些在老板手下做事的人来说，一方面整天提着心吊着胆，另一方面在工作上没有个方向，不知道该怎么应对手中随时可能变化的事务，以至于弄得自己精神上高度紧张，疲惫不堪。另外，我们还有可能被善变的老板抓住“小辫子”，认为我们没有把他



交代下来的工作做好，搞不好随时都可能被老板炒掉。仔细分析老板善变的原因，主要还是我们的老板不愿意承担自己肩上的责任，自信心不强，所以我们应该帮助老板改正，老板在任何时间、任何地点说过的话、交代给我们的事情，我们一定要记清记准，如果有必要，我们可以随身携带一个小本子或者每次老板讲过话或者交代任务以后写下来，存在电脑里，以备日后老板查问的时候拿出来作证明。

虽然善变的老板经常让我们这些下属无所适从，常常带给我们太多的挫折感，还使得我们的业绩大大降低，但我们也不能因为老板的善变和不好相处就离开这家公司，未来不可预测，谁知道在下个公司遇到的老板是个什么样子的呢？面对问题选择逃避并不是最好的方法，回避只能证明我们的懦弱和没有自信。当我们真的在工作中遇到善变的老板时，最好的方法是尽最大的努力，考虑如何同善变的老板和谐相处，我们的工作才是最重要的，我们要靠不断地工作养活自己和家人，不然的话，我们只有另谋他图，继续待在善变的老板手下只能浪费我们更多的时间和精力。下面的几条方法可以供大家参考。

第一，我们要学会记住老板说过的话和办过的事情，以备不时之需。大家都知道，善变之所以称为善变，就是这些老板常常容易自己颠覆自己原来作出的决定或者做过的事情，经常会对我们说，“我什么时候说过这样的话了？”“我什么时候做过那样的事情了？”“我以前的决定怎么会是你说的这个意思呢？”这类话常常让我们不知所措。在这种情况下，我们首先要保住老板的面子，总不能当着大家伙的面拿出录音笔或者通过其他一些比较极端的方式逼迫老板承认自己确实这么说过这么做过吧？如果我们真的这么做了，那么结果可想而知，以后我们就再也不用面对这个善变的老板了。轻松倒是轻松，解气倒也解气，但还是如上面说的那样，不在这家工作，到了下家也可能面对的还是一个善变的老板，甚至是一个更加“变色”的老板，那我们应该怎么做才好？不管怎么样，我们不能太被动了，总要想办法解决我们面临的问题，办法总是很多的，俗话说车到山前必有路，现在许多公司都有 OA



系统或者其他软件系统，我们可以通过邮件的方式或其他电子方式和老板进一步沟通，通过复述或者回复的形式，让老板把原来表达的意思能清楚地固定下来也很重要，当然，如果是面对面的沟通，可以通过口头的方式再复述一遍，也是很好的方式。总的来说，这种方式可能不能 100%解决问题，但至少能把大多数问题解决了。

第二，善变的老板容易根据自己的判断和别人的信息偏听偏信，我们在遇到老板对自己抱有偏见的时候，应该及时和老板沟通，反映自己的真实看法和行为，在最大限度上把事情的原委明明白白地告诉老板，因为，即使我们面前的老板再怎么善变，也有讲道理的时候，不然他就没有今天的成功，所以在尊重事实这一做人的基本准则面前老板还是可以判断的，所以和老板的沟通就显得很重要。

第三，善变的老板思维一般来说非常活跃，对刚刚布置给我们的工作马上就能想到最终的结果，而从另一方面来说，很快推翻原来的决定和要求，根本不去思考交代下去的工作是否已经展开，员工们是不是已经把大把的精力投入了进去。对老板布置的工作越快了解清楚越好，尽快地比较详尽地了解工作的具体情况，并尽量地能通过了解的方式提供一些专业的成熟的意见或方案供老板选择。有的时候老板之所以思维这么活跃，变来变去，主要还是因为他不是很了解具体的情况，想到了一面就会随时变化，这就需要我们做下属的把情况了解清楚并提供专业的选择方案，这样的话老板变动的次数就会大大降低。但你在做具体的了解工作前，应该想尽一些办法让老板把他要办的具体的目的、要达到的目标表达清楚，并让你自己明白你要做什么和能做什么，这样，才能顺利地进行了解并提供专业的选择方案。

第四，善变的老板对企业员工的要求往往会很高，很挑剔，他的善变需要我们更专业、更成熟的思考和更快速的反应，因此，我们必须在日常的工作中不断地学习，在不断丰富自己的知识的同时多了解老板，让自己的知识和能力尽可能地适应老板的要求，这也是一种最基本的应对策略，因为不断地提高自己，丰富自己，让自己变得越来越好，才能从根本上提高自己适



应各种任务的能力，更好地完成老板交代下来的任务。

一般来说，我们总把面对善变的老板当成是一件不好的事情来看待，但祸兮福之所倚，有时候不好的事情也能转化成好事情，关键看我们怎么来应对。总之，在面对善变的老板时，一个最基本的要求是，要谨记其言，把老板说过的话交代下来的事情记清记准，以防不时之需。当然前面提到的几点也可供大家参考，作为我们和善变老板相处时的应对之策。

第七节 笑里藏刀的老板，灵活应之

在面对笑里藏刀的老板时，要灵活应对，尽量附和老板的提议，避免内在的不满表现在表面上。干好本职工作是最好的相处之道，一个有能力的人是任何老板都看重的，即使老板再怎么笑里藏刀，也不会自毁长城，报复自己公司里的人才。

有些老板对人外表和气，内地里却阴险毒辣，用笑里藏刀来形容他们是最确切不过的了。《旧唐书·李义府传》里面有一个故事，可以加深我们对所谓“笑里藏刀”老板的认识，这里不妨拿来说一说。

李义府，河北饶阳人，他出身微寒，文笔出众，曾任监察御史。后因参加编撰《晋书》有功，为唐太宗赏识。唐高宗时，被任命为弘文馆学士，但李义府仍不满足，为了向上爬，他不遗余力地支持武氏成为皇后，事成之后，被拜为中书侍郎，赐以男爵。李义府一生可谓官运亨通，这跟他擅长溜须拍马以及笑里藏刀的处世术是分不开的。据说，李义府跟别人谈话，能始终做到笑容可掬，满面春风，但谁若以为他面慈心善，那就大错特错了。只要是不顺从的，他便千方百计地阴谋陷害，必置对方于死地而后快，朝中许多大臣都惧怕他，就连心狠手辣的安禄山见到他也吓得浑身冷汗直冒。所以，人们都说李义府“笑中有刀”，还给他起了个“李猫”的绰号。

那么当我们面对笑里藏刀的老板时，应该怎么和他相处呢？大家在读了李义府的故事后一定会觉得害怕，笑里藏刀的老板，就好像受到皇帝宠信的



李义府，让我们望之却步。其实在面对笑里藏刀的老板时，只要掌握灵活的技巧，我们还是能够和他相处的。和这类老板相处，不妨从下面的几点做起。

第一，当我们遇到一个笑里藏刀的老板时，要和同事之间处理好关系，尽量做好本职工作。有些时候，工作做不好，并不是我们自己的能力有问题，而是卡在了和同事之间的进度配合上，毕竟一份工作往往都需要几个人协同处理才能顺利地完成。因此，在工作上同事能够真心帮助我们，做起事情来自然会如虎添翼，反之，就可能耽误了工作，从而引起老板的不满，招来报复。

第二，在笑里藏刀的老板手下工作，我们最重要的是学会公私分明。办公室是我们工作的地方，应对老板吩咐的工作就已经很让我们烦闷了，假如我们还把自己的情绪带到工作当中，这样必定对我们本身产生消极影响，正好让笑里藏刀的老板抓住把柄，在以后的工作中给我们处处“穿小鞋”，所以做到公私分明很重要，不管怎样，工作时就要专注自己的工作，以老板吩咐下来的事情为第一位，尽量减少私人活动，比如接听私人电话，和同事在上班时间谈论私人生活或者老板的私事，尽量远离老板的是非。

第三，对笑里藏刀的老板在表面上要尽量做到服从，事事顺之，避免顶撞或者挖苦老板。当我们碰到老板提出的不合情理的要求时，就算对方再无知也不能面露讥讽或出言挖苦，无论如何，只要对方是我们的老板，我们就要敬他三分。俗话说说明枪易躲暗箭难防，所以最好不要露出我们的不满，对老板的任何吩咐都要做到表面上的尊敬。也许我们会说，“我只是就事论事。”没错，就事论事的前提是看面对什么人，宽容豁达的老板我们可以就事论事地和他们争辩，但笑里藏刀的老板我们却争辩不起。曾有就业情报中心做过访查，老板面试员工时最容易放弃录用的原因，就是听见对前一个老板的抱怨，开明的老板尚且如此，更别说笑里藏刀的老板了。也许，应聘的人说的是事实，上一个老板给的工资少，吩咐的事儿多，提供的工作环境差，你每一天去上班都觉得像还债，但是，这种话真的不要说给笑里藏刀的老板听，尤其不要妄想以贬低上一位老板来取悦现在的老板，因为老板会设想“今天你抱怨了前面的老板，任何地方都不满意，那是否有朝一日你离开了，我岂



不也将是你抱怨的对象？过去的事无从求证，只听你的片面之词，一个笑里藏刀的老板当然会去考虑，到底是你真的运气不好，走到坏环境，还是你在指桑骂槐，借机骂他，用抱怨来讽刺现在的老板？因此，一不小心我们笑里藏刀的老板就会怀疑我们的意图，以后难免会报复我们。

第四，我们在工作中难免会犯错误，而笑里藏刀的老板最会抓住我们的错误做文章，虽然有时候老板会说些宽容我们的话，但内心里却在想着以后怎么整我们。所以，当我们一不小心犯下错误的时候，无论大错小错，要勇于承认，让老板抓不住把柄，缺少秋后算账的理由。千万别因为面子挂不住，而极力想推托掩饰，这样只会让老板心里更加地怨恨我们。即使是微不足道的小失误，只是会影响到工作，都应该率先提出，道歉并改进，千万不要在老板发觉后才承认，这样的话可能招致笑里藏刀的老板的报复。

综上，在面对笑里藏刀的老板时，要灵活应对，尽量附和老板的提议，避免内在的不满表现在表面上。干好本职工作是最好的相处之道，一个有能力的人是任何老板都看重的，即使老板再怎么笑里藏刀，也不会自毁长城，报复自己公司里的人才。

第八节 沉默寡言的老板，细心察之

观察沉默寡言的老板，就免不了要和老板接触。在这个过程中最重要的是我们自己必须要坦诚，因为我们在观察老板的时候老板也一定在观察我们，所以我们的坦诚是对老板最好的观察。我们要得到沉默寡言性格老板的肯定和支持，就必须让他察觉到我们的坦诚。和沉默寡言的老板相处，细心观察最重要，坦诚相待、主动沟通是必不可少的要求。

老板在公司里一般都是高高在上的存在，很难融入我们这些普通员工中间，这样的老板大多在员工的心里树立了沉默寡言的形象，让我们难以接近。面对沉默寡言的老板时，他们的沉默导致的气氛压抑总让我们感到不自在，



最后发起讲话的主动权往往在我们手里，我们不说，老板就一句话也不答。沉默寡言的老板一般都是外冷内热型的人，平时虽然话不多，但如果他们在工作中认同了我们的为人和能力，就会全力地支持我们，所以，在和沉默寡言的老板相处时，要抓住他们的这一特点，多观察，多体会，尽量在工作中展示自己的能力。

在沉默寡言的老板手下工作，细心地观察老板的言行，研究老板的喜好，坦诚地对待老板最为重要。由于老板不善言谈，我们要获得他们的青睐和信任，就必须细心地观察老板的行为，从行为当中找到老板想要表达的具体意思。一般而言，观察沉默寡言的老板，就免不了要和老板接触，在这个过程中最重要的是我们自己必须要坦诚，因为我们在观察老板的时候老板也一定在观察我们，所以我们的坦诚对老板来说是最好的表现。我们要得到沉默寡言的老板的肯定和支持，就必须让他察觉到我们的坦诚。我们在工作中的事情要对老板公开，不要隐瞒和保密，要以开放和坦率的态度和沉默寡言的老板交往，这样老板才能觉得我们可以信赖，他才能以一种比较开放的态度和我们交流。与不善言谈的老板沟通，主动的态度十分重要。我们对待自己的工作往往都比较热情，对工作任务能够提出一些设想和建议。但往往因为老板的不善言谈在主观上不能与他进行有效沟通。自己的设想和建议得不到老板的了解和采纳，就不能使我们的才华得到发挥，因此，在不善言谈、沉默寡言的老板手下工作时，不与老板主动沟通，会使我们丧失展示才华、取得成功的机会。任何人都难免会犯错误，但有的下属一旦在工作中出现纰漏或错误，就会感到内疚、自卑，甚至后悔不已。犯错误后，不去主动与老板沟通、交流，而是唯恐老板责备自己，害怕见到老板。事实上，犯错误本身并不要紧，要紧的是你要尽早与老板沟通，以期得到老板的批评、指正和帮助，同时取得老板的谅解。消极回避，不但不能取得老板的谅解，反而有可能让老板产生误解。古代廉颇“负荆请罪”的故事，就是一个主动沟通取得成功的典范：廉颇、蔺相如之间的矛盾，起源于廉颇对蔺相如的一些误解，当廉颇发现自己的错误后，深感内疚。通过廉颇主动地“负荆请罪”，他们之



间的误会即可化解。

小赵的老板平常沉默寡言，其时老板除了不爱说话之外能力还是很强的，公司里每个人都这样认为。在老板的打理下，至少在同行业，小赵所在的这个公司都属于优秀类，而且外界的口碑一直不错。虽然待遇并不很高，工作压力也大，但能来锻炼一下还是非常不错。小赵大学毕业刚来时，每天早晨上班心里那个美。但没过多久，小赵就发现办公室的上空好像永远笼罩着一层阴云。同事们的脸都绷得紧，而且彼此都不知道其他人在忙什么，甚至一件工作千辛万苦地做了好几天，才发现原来别的同事早已经做了。非常让人纳闷的是，有人辞职也从来没组织过欢送。免死狐悲，不免使人产生人走茶凉之感。而老板常常一个人闷在他的办公室里，虽然也常常和大家一起开会，但平时想从他那里听到几句话很难，沉默寡言的性格决定了老板表面上的冷漠，使得大家平时做事都比较小心，彼此之间在上班的时候交流的也比较少。前几天老板出差回来后没回家，直接去了单位。原本小赵他们的办公室里喜气洋洋，大家有说有笑，手里都还干着活，但小赵他们看到老板时，立刻变得鸦雀无声了，都觉得当时特尴尬。其实小赵他们也知道老板平时一点也不介意大家在工作时间随便聊几句，工作效率不是靠硬压能压出来的。但不知道为什么，虽然大家都知道，但老板的沉默寡言还是无形中压制了大家的活跃性，只要老板在公司的办公室里一坐，整个公司就像得到了什么感应，一片死气沉沉。开会发言总要老板一个个点名，而且老板常常怀疑小赵他们说的话是不是真心的。后来老板开始开小会，桌上摆上水果，弄成茶话会的样子，情况才慢慢地转变。一开始除了几个老员工主动发言，小赵他们新来的还是很拘谨。不过小赵细心地观察了一下老板，发现老板其实很愿意和员工们交流，不然也不会安排这样的小会场，还预备了水果，老板肯定是要以此来和大家拉近距离。所以小赵在老员工们发言之后大胆地谈了自己的看法，老板虽然话不多，但每次寥寥的几句都能切中要害，也不乏幽默之语。在这次的茶话会上，大家彻底地了解了老板，老板也对小赵的主动印象深刻，在以后的工作中重用小赵。



综上，和沉默寡言的老板相处，细心观察最重要，坦诚相待、主动沟通是必不可少的要求。

第九节 做事严谨的老板，踏实对之

在做事严谨的老板面前，我们必须脚踏实地，做到同样的严谨，让老板知道我们的能力，展示我们的才华。这样我们才能和老板相处得融洽，得到老板的重用。最重要的一点，是我们要非常的自信。如果我们连自己都对自己没有自信，我们的老板自然对我们就缺乏信心。对我们缺乏信心，也就意味着对我们的计划（我们的计划是要拿到资源去完成我们的业绩指标）更缺乏信心。

在做事严谨的老板手下做事，我们要踏实对之。做事严谨的老板对每一件事情的要求都比较严格，所以我们只要脚踏实地地去工作，做好手中的每一件事情，自然就能够得到老板的赏识。具体操作时应该做到下面的几点。

一，在跟做事严谨的老板谈计划要资源的时候，要知道我们的老板是一个要求比较严格的人，做起事情来非常的认真，所以我们必须讲究技巧，不能什么准备都没做就向老板谈自己不成熟的看法，张口要资源。我们一定要事前拟定好完美的计划，每个步骤和细节都要反复地推敲考证，确保不出差错。一定要把自己计划实施后能够得到的回报明明白白地说给老板听，用丰厚的回报来打动老板的心。要让我们做事严谨的老板觉得我们很自信，这样的好计划很完美，投进资源后获得的回报一定很高，比投在别的地方更加合算，当然以后老板也会更加信任我们，一个严谨的老板会更加欣赏做事严谨的下属。

二，在工作中应该主动地把自己的情况告诉老板，有意无意地透露一些事情，这样老板对我们的情况就比较了解，以他一向严谨的个性，有什么事情第一个想到的一定是交给比较了解的部下去做，这样我们就能得到老板的重用。千万不要出现这样一种状况，就是老板那儿关于我们的信息不是来自于我们自己，而是来自于我们的同事或者和我们比较陌生的人，假如出现这



样的情况，那么老板对我们的印象十有八九都不会太好，特别是对那些做事严谨的老板来说。

一，做事严谨的老板 向以事业为重，所以他们大多属于工作狂人，时间对他们来说非常宝贵，所以我们在和做事严谨的老板交谈或者一起做事时，千万不要婆婆妈妈拖泥带水，说话办事要简明扼要，以几句话来阐述我们的观点，行动要迅速。做什么事情都要有充分的根据，不然老板的时间耽误了不说，搞砸了计划，我们最后落得个“不严谨”的评价，是很不值得的。最重要的一点，是我们要非常的自信，如果自己都对自己没有自信，我们的老板自然对我们也就缺乏信心，对我们缺乏信心，也就意味着对我们的计划（我们的计划是要拿到资源去完成我们的业绩指标）更缺乏信心。

四，做事严谨的老板交代下来的任务，我们要提出施行的计划方案，我们要保证方案的严谨性，收集足够多的信息，从而提出足够完美的计划方案，而且每次的行动必须最少要有两套计划，这样才能应对市场的不确定性，提高我们计划的严谨性；必须表明我们的个人倾向，要记住千万不能让我们严谨的老板自己去思考我们手中的方案，一般说来，老板更喜欢做选择题而不是问答题。假如我们什么事情都要我们的老板自己来解决，虽然最后的事情一定会做得圆满，但我们却留给老板留下了一个没有主见、做起事情来不会选择的印象，在以后的工作中难免会受到老板的冷落，得不到老板的赏识和重用。

了解了上面的几点，我们对自己做事严谨的老板有了更深的认识，也对自己在处理同老板的关系上更加自信。在做事严谨的老板面前，我们必须脚踏实地，做到同样的严谨，让老板知道我们的能力，展示我们的才华，这样我们才能和老板相处得融洽，得到老板的重用。



第十节 和善友好的老板， 以善待善

和善友好的老板一般都热心幽默，能和我们这些普普通通的员工打成一片。年轻的如知心好友，鼓励我们，支持我们不断地向前迈出脚步；年龄大的，就像慈祥的父亲，用温暖的话语激励我们，用宽大的胸怀包容我们。这样的老板很好相处，不用我们整天提心吊胆地担心，也不用我们整日费尽心机地去迎合。

假如我们的老板非常和善友好，对待我们如同亲朋故友，让我们在和他相处之中如沐春风，浑身上下都洋溢着舒畅。面对这样的老板，我们要以善待善，用我们的和善友好回报老板的友善，只有这样，我们才能和老板建立起良好的感情基础。

有一个老板在公司是个“自来熟”，只要进入公司的大门，每见到一个人不管熟悉不熟悉都会对人家微笑着打招呼，一有空闲必定跑到员工的办公室聊聊天，嘘寒问暖。更让人想不到的是，这个老板一点也没有架子，从来不把自己是老板当成自己的行为准则，穿戴上看起来和普通员工差不多，冬天的时候把手往袖子里一缩，一甩一甩地走进公司的大门。他见到员工后，常用手在对方肩头上轻轻一拍的同时，顺便就问：“哥们，最近那个什么什么事进展得怎样了？”得到答复后，又不忘寒暄两句方转身离去。该老板的员工所拿的薪水比起同行企业同等规模的企业并不见得高多少，不过每个人的工资倒是分得清清楚楚的，诸如基本工资、住房补贴、伙食餐补、降温补助、交通、电话等补助之类的一目了然。而且，该老板的员工大多数是老员工，在他的公司工作三四年以上实属正常不过。当别人试探问及为何不换个环境的话题时，几个老员工不解地反问：为什么要呢？我们老板人很和善，跟着他心里舒服。

和善友好的老板一般都热心幽默，能和我们这些普普通通的员工打成一



片。年轻的如知心好友，鼓励我们，支持我们不断地向前迈出脚步，年龄大的，就像慈祥的父亲，用温暖的话语表扬我们，用宽大的胸怀包容我们。这样的老板很好相处，不用我们整天提心吊胆地担心，也不用我们整日费尽心机地去迎合。

小王的老板就是一个对待员工非常和善友好的老板，他非常重视人才，公司里像小王这样的大学本科学历以上的专业技术人员就有四五十个，其中还不乏清华、北大等名校的研究生和“海归”人才。老板除了开出了优厚的工资之外，他对公司每一个员工的和善友好也深深地打动了小王他们。2009年的时候，小王的公司引入了美国资本，中美合资后，美国方面的合伙人要求公司的全体员工不得超过300人，可当时厂子里有500多名员工。小王的老板为了安置200多名下岗的员工，开旅店，办停车场，动用各种关系往其他的企业推荐，让大部分下岗的员工实现了二次就业，帮助员工度过了困难的时期。在老板的公司里小王一干就是5年，小王从心底佩服和爱戴老板，认为老板的和善友好可遇不可求，小王说：“无论我们碰到什么困难的事情了，找到老板他都会给我们实实在在的帮助。公司一个同事的母亲得了糖尿病，治疗需要高额的医疗费。老板知道后，拿出5万给了那个同事，说是提前发给他的工资。公司里有个大龄青年要买房子，找到老板借钱，他也是很爽快地拿出了5万来……”在小王的印象中，老板总是和公司的员工们打成一片，在大家的眼里，这个老板也是“后勤部长”，他将企业员工的生活考虑得非常周到，每个员工宿舍里都安装了空调、电视和网络，并在公司的广场上设置了篮球场、乒乓球台和羽毛球等体育设施。小王他们对自己的“和善老板”的评价是：说话幽默，从不把自己在生意场上的压力转嫁给企业的员工，从来没有在会议上发过一次火，在大家因为工作没做好而想不开时，老板总会想办法逗大家开怀一笑。

像小王这样的老板，我们遇到了算是一种幸福、一种缘分。友好和善的老板能够让我们找到归属感和亲人般的温暖，所以我们和这样的老板相处，要以同样的友善回报他，把老板当成我们的朋友甚至亲人。不能因为老板的



和善而丢掉我们的本职，不思进取，懒散怠慢。在和友善的老板相处时，我们应该坚持以下几点。

第一，要对老板真心地爱戴和拥护，把老板当作自己的亲人来看待。一个老板能够放下身段来我们这些普通的员工交往，能够和善友好地对待我们，这种态度本身就是一种巨大的付出，只有拥有一颗宽广包容之心的人才能做到这一点。一个老板能够这样地关心我们，我们又有什么样的理由不去拥护爱戴我们的老板呢！俗话说士为知己者死，对待友善的老板，我们要把他们当成老朋友，支持老板的工作，积极地完成老板交代下来的任务。

第二，认真干好本职工作，一步一个脚印地践行以企业为家的誓言。对和善友好的老板最好的报答就是把自己的工作做好，用自己的智慧和汗水回报老板的鼓励帮助和尊重。

这类老板非常容易相处，我们在面对和善的老板时，只要能够以善待善，和这类老板就能很好地相处。

第十一节 情感脆弱的老板，真心待之

我们要尊重老板的情感，不要讽刺挖苦。在这个世界上，每个人都有自己的活法，每个人都有自己的难处，也许老板的情感遭遇在我们的眼里看来可笑或者荒唐，但不管是哪种情况，我们都要表达出我们的尊重来，对一个老板来说，尊重他的感情是对我们这些员工最基本的要求，假如我们不合时宜地哈哈大笑甚至是嘲笑，是非常无知的行为。

假如我们的老板在情感上比较脆弱，经常在我们下班后一个人坐在办公室里愁闷烟，在面对工作的时候会感到沉闷压抑，面对家庭生活的时候也经常处于一种被动的状态。这时，情感脆弱的老板通常需要我们的抚慰，我们应该真心对待我们的老板。

同情情感脆弱的老板相处的时候，我们应该真心待之。具体操作时要把握



下面的几点：

首先，当然我们应该注意的一点是，在和老板谈话的时候，一定要避免猎奇心理，探究老板的个人隐私，并且教给老板怎么做怎么做，是不可取的。因此，如果你偶然发现一些他不可告人的秘密，也就是所谓的隐私，那么最好的做法就是保持沉默，装聋作哑，宁把话全烂在肚子里也绝不能说出去。

我们在和情感脆弱的老板相处的时候，真心待老板，并不意味着我们要和老板成为无话不谈的朋友，让老板把内心的情感一五一十地告诉我们是不可能的，因为我们再怎么真心，老板的情感再怎么脆弱，我们和老板之间始终都存着一种雇佣的关系，老板需要在自己的员工心里留下坚强、干练的形象，以便能够更好地管理员工，在这一点上，情感脆弱的老板显得尤为重视。不管老板的情感多么脆弱，我们和老板谈话时最好不要深究老板的个人隐私，尽管老板当时可能需要一个好的听众来宣泄心中的情绪，来安慰自己受伤的心灵，把自己的个人感情或者商业上失败的痛苦说给我们听，但当老板摆脱这种情绪的时候，我们就可能和老板的关系疏远，因为老板会觉得在我们的面前吐露了隐私，就像一个没有穿衣服的人，在面对我们的时候没有自尊感，疏远我们也在情理之中了。所以，在关心老板的时候，要避谈隐私，只要表达出我们的真心实意即可。因为即使上司在情感最脆弱的时候，他也只需要我们表达一下真心的安慰，对我们来说，真心对待自己情感脆弱的老板，一杯热茶已足以让上司送给你一个淡淡的微笑。如果方便，你仿佛是随意讲个笑话，开解他郁闷的心情，他会非常感激。要明白，真正关心上司，出发点应是爱戴而不是利用。

其次，情感脆弱的老板，在平时的工作中比较急躁，缺乏敢作敢为的决策力，做起事情来往往凭感性而非理性，故而导致手头的事情杂乱无章，没有先后的顺序；遇事往往犹豫不决，我们应该在工作中当好老板的参谋，帮助老板做出正确的决策。有一个公司老板，他的情感就比较脆弱，做起事情来往往容易激动，工作总是杂乱无章、一塌糊涂，不知道什么事情应该先做，什么事情应该后做。任何工作对他来说都是急的，每个星期他都会给他的行



政工作人员、他的部门主管和一些分公司的负责人发去几十份划了红框并写上“加急”字样的备忘录。可结果哪件事情也没有得到及时的处理，原因在于每件事情都写上“加急”的字样，就使每一件事都变得不急了，变成了日常工作。这时就需要我们帮助老板安排工作的先后顺序，懂得事情的轻重缓急，排出个先后顺序。给我们因为情感脆弱而办事求成求快、不想失败的老板提建议，使得老板面临的问题迎刃而解。我们要替老板理清头绪、进行决策参考，必须能回答如下5个特殊的问题：为什么这项工作必须得做？什么事情必须得做？谁来做？在什么时候、在什么地方去做？将如何去完成这项工作？当我们认为计划做得比较充分之后，下一步要做的就是向我们的老板提出你的参考意见。我们的计划必须制定得清楚准确，不能让人有任何误解。制定计划和提建议都是工作的关键，也是作为老板助手的一个主要部分。如果我们想得到老板的重用，给老板一个好的交待，以上这些也是一种必须具备的能力。

最后，我们要尊重老板的情感，不要讽刺挖苦。在这个世界上，每个人都有自己的活法，每人都有自己的难处，也许老板的情感遭遇在我们的眼里看来可笑或者荒唐，但不管是哪种情况，我们都要表达出我们的尊重来，对一个老板来说，尊重他的感情是对我们这些员工最基本的要求，假如我们不合时宜地哈哈大笑甚至是嘲笑，是非常无知的行为。任何一个人都有可能犯错误，他或许是无心的，或许是一时感情冲动而做了不该做的事，我们的老板也可能会在情感之路上犯过许多错误。面对这样的老板，做员工的必须要尊重他们，不能把他们那些在我们眼里“很幼稚”的情感经历到处传说以免造成更坏的后果。古人云：“人非圣贤，孰能无过？”不论一个人有多么伟大，他都不可能把每一句话、每一个字都用得那么准确、完整，无意中说了伤害别人的话，有时也是会有的。因此，作为员工就不能把无意当有意，把偶尔当经常，把不该当回事的话传出去。



第六章 积极活跃同事关系

同在一个单位，或者就在一个办公室，搞好同事间的关系是非常重要的。关系融洽，心情就舒畅，不但有利于做好工作，也有利于自己的身心健康。倘若关系不和，甚至有点紧张，那就没滋没味了。导致同事关系不够融洽的原因，除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外，平时不注意自己的言行细节也是一个原因。我们可以静下心来想一想，每天和我们在一起时间最长的人是谁？不是我们的亲人，也不是我们的朋友，而是我们的同事。他们和我们在办公室面对面、肩并肩，同劳动、同吃喝、同娱乐。在我们有了“私人空间”的概念之后，同样不能忽视合理的社交空间和公共空间。办公室里的距离如何把握，并不是那么简单的事；积极活跃同事关系，和同事相处和谐，需要我们用心地感受这其中的技巧。

第一节 自信乐观的同事，用心相交

和自信乐观的同事相处，是一件非常值得我们用心的事情。自信乐观的同事能够潜移默化地影响我们，让我们也变得越来越阳光灿烂，越来越有朝气。自信乐观的同事，是我们在工作中碰到的最多的一类人，也是最阳光的一类同事。他们果敢乐观，自信努力，在工作上很有进取心；和这类同事相处，我们应该用心相交，只有用心相交，我们才能获得同事的信赖。

工作是我们日常生活中不可或缺的部分，占据了我们大部分的时间。在工作中我们会接触到各种各样的同事，和这些同事的交往也就成了我们日常



生活中很重要的一部分。从整个社会层面上来看，人不可能独立于整个社会，人和人之间的交往和合作是我们在这个社会生存和发展下去的动力之源，也是在这个世界上实现我们自身价值和奋斗目标的前提。随着当今社会化大生产的趋势日渐加深，我们在这个社会上就免不了认识同事和成为别人的同事，“同事”这一概念的内涵和作用也远远地超出了早期的范畴。假如在和同事的相处中，能够处理和各种性格特点的同事之间的关系，巧妙赢得同事支持，那么我们所做的事情就能够顺利地实施下去，在事业上我们也会赢得所有人的支持，芝麻开花节节高，闯荡出我们自己的一片天。反之，如果我们不能有效地和同事沟通相处，在工作中孤僻蛮干或者自命清高，懒得和同事来往相处和沟通，则免不了在工作中处于被动的地位，做起事情来举步维艰。所以，我们要想在事业上获得成功，在工作中得心应手，就必须学会和各种各样的同事打交道，只有深谙和不同性格的同事相处的学问，我们才能在工作中庖丁解牛妙世故，游刃有余成事业。

自信乐观的同事，是最阳光的一类同事。他们果敢乐观，自信努力，在工作上很有进取心，和这类同事行处，我们应该用心相交，只有用心相交，才能获得同事的信赖，同事的自信乐观也会感染我们，让我们成为一个自信的阳光的人。可以说，和这类同事交往，我们的收获是非常大的，他们的自信乐观能让大家一起做成一番事业。但是我们在同这类同事交往的时候，用心相交也要注意下面的几点。

首先，自信乐观的同事事业上比较强，所以我们不要在日常的工作中随便分担他们的工作，以免造成越俎代庖之感，避免同事认为我们显功劳。也许同事会在工作中遇到什么困难或者烦恼，但假如同事没有开口向我们求助，我们最好不要急着帮忙。自信乐观的人，也是自尊心比较强的人，虽然乐观，但是很要强，所以如果我们不请自来主动帮忙，可能会给同事留下一种“越俎代庖”、“显摆”的感觉，让他们觉得我们是在卖弄，这就好心办了坏事了。一般而言，我们应该缓一缓，在同事遇到困难的初期，我们先不要着急，慢慢地观察一下，假如同事可以自己解决，那么我们就没有必要去帮忙；假



如同事自己解决不了，他会找我们帮忙的，这个时候我们再和同事一起努力，帮助同事克服困难，那么我们和同事之间的关系肯定能更加亲密。

其次，自信乐观的同事也必定是自尊心极强的人，所以在同事面前我们要切忌张扬，做什么事情都要低调，不然的话可能会在无意之间伤害到同事的感情。遇事不张扬、低姿态是结交朋友的基础，也是收服人心的资本，更是一种自我保护，也可以看成一个人吸引别人的魅力所在。面对自信乐观的同事，我们如果过于张扬，就有可能让对方对我们产生反感，不愿意和我们深交。所以我们在和自信乐观的同事交往的时候要做到不张扬、不卷入是非、不招人闲、不招人嫌。即使我们认为自己才华满腹，认为自己在一些方面比别人强很多，我们也要藏拙，特别是在我们的同事面前。自信乐观的同事尽管很阳光，我们也不能肆无忌惮地张扬，只有这样我们和同事之间才会有一个好的关系。

再者，自信乐观的同事一般都会在工作上有所成就，当同事在某个方面有所成就或者得到领导表扬的时候，我们要抱着欣赏的心态看待同事，切忌妒忌。嫉妒几乎人人都有，它是人们普遍存在的病症。从本质上讲，嫉妒心理是一种不健康的心理。无论是何种形式和内容的嫉妒，都有害于我们和同事之间保持正常的人际交往，有悖于用心相交的原则。在我们的传统文化中，人们向来崇尚“中庸之道”，几千年延续下来就形成了一种“平均主义”的心理，所以一旦我们周围的同事在工作中超过了我们，这种“平均”的状态一旦被打破，我们的内心必然就会出现心理上的失衡，产生嫉妒情绪。所以，面对自信乐观的同事，保持良好的心态很重要，避免自己陷入嫉妒的怪圈，用心结交我们自信乐观的同事。

第四，对待自信乐观的同事要诚恳，真心对待。和自信乐观的同事相处，真诚真心是很重要的，乐观自信的同事一般都很豁达，也很有见解，对人生有着非常积极的态度。和这类人相处，能够让我们也沐浴阳光，成为一个快乐自信的人，所以对待这样的同事，我们需要真心实意地和他们相处，以真诚换取真诚，以此结交我们事业和生活上的伙伴。



第五，要善记也要善忘。所谓的善记就是对自信乐观的同事帮助我们所做的事情谨记于心，学会感恩；善忘是说我们不要计较自己对同事的帮助，也不对同事的小错误耿耿于怀。

综上，和自信乐观的同事相处，是一件非常值得我们用心的事情，自信乐观的同事能够潜移默化地影响我们，让我们也变得越来越阳光灿烂，越来越有朝气。

第二节 善良真诚的同事，诚信相待

善良真诚的同事对我们来说很值得结交，我们可以和他们成为朋友，这样一来，我们在今后的工作当中就能够得到同事无私的帮助。也在紧张的工作中有一个可以倾诉的朋友。但我们又必须看到同事之间的所谓朋友，又和普通意义上的朋友不同，有着一些我们需要注意的地方。我们应该了解这些不同点，在以后的工作和生活中处理好和同事之间的关系，用彼此的真诚善良温暖彼此，共同开拓美好的明天。

我们的工作当中，总会碰到善良真诚的同事，他们在我们遇上困难的时候拉我们一把，在我们被领导训斥的时候替我们讲好话，在我们遇到生活上的难题时安慰我们……这样的同事让我们安心，让我们觉得幸福，是很值得我们当作朋友相处的。对待这样的同事，我们应该诚信相待，以我们自己的善良真诚，来回报他们的一片赤诚之心。

我们上班的时间都和同事们在一起，而一天当中上班的时间又占据了整个白天的黄金时段，我们也就没有太多的时间和同事之外的其他人打交道，所以和同事交朋友就非常必要。同事中的善良真诚者，是我们最好的交友对象，他们善良真诚，可以真心实意地对待我们，在我们遇到困难的时候帮助我们。如果不跟身边善良真诚的同事做朋友，我们平日里遇到的烦恼就得不到及时倾诉，压力就不能及时排解。烦恼和压力日复一日地郁结于心，对我们的身心健康极为不利。而从另一方面来说，善良的同事和我们一样，有血



有肉有感情，是一个地地道道的普通人，只要我们同善良真诚的同事以诚心换真心的方式相处，是能够成为最知心的朋友的。但我们必须注意到，和我们之前的中学、大学朋友不同，我们的同事朋友，是和我们每天一起工作的朋友，共同相处在一个环境中，存在着既合作又竞争的关系，在很多时候还可能出现个人利益上的冲突。和善良真诚的同事相处、交朋友的时候，我们必须处理好和同事朋友之间的关系，不能因为同事的善良真诚就忽略了一些细节，因此我们在诚信相待的大前提下，还要注意下面几点。

一、要以诚相待，这是和真诚善良的同事相处的最基本的要求，要想再进一步，和他们成为朋友，那就必须坚持住这个底线。人们常说起这么一句话“精诚所至，金石为开”，可见真诚地对待我们的同事，是取得同事好感的基础，不管我们的同事多么善良真诚，他们也需要我们以诚相待，只有一方的诚信而另一方缺少真心实意，是搞不好关系的。所以我们必须对同事以诚相待，只有这样，同事才会把他们的真诚和善良给予我们。如果待人虚伪，对真诚对待我们帮助我们的同事经常闪烁其词或者谎话连篇，那么我们就会失信于同事，我们在同事心中的形象也会因为我们的虚伪而大打折扣。记得科学家达尔文在接受作家哈尔顿的采访时，表现得非常坦率真诚，哈尔顿问：“您的主要缺点是什么？”达尔文回答说：“不懂数学和新的语言，缺乏观察力，不善逻辑思维。”哈尔顿又问：“你的治学态度是什么？”达尔文答：“很用功，但没有掌握学习方法。”多么坦率的语言，人们并没有因为达尔文毫无掩饰地在人前袒露其缺点而小看他，反而由于他的坦率真诚而更加尊重他。

二、与普通朋友相处，我们都知道彼此之间需要保持适当的距离，所以在结交同事朋友的时候，我们更应该注意到我们之间的“距离”，不管我们的同事多么地善良真诚，我们都不能完全忽视“同事”这个前提，这就要求我们在和善良真诚的同事相处时，无论我们和同事相处得多么融洽，我们都有必要和同事保持“距离”，尽量少在同事面前抱怨单位里别的同事和领导，更不要猜疑指责某些我们不了解的人，如果我们心里埋藏着太多的不平，不吐不快，一时憋不住，那么我们在抱怨的时候也要注意说话的方式，不要偏激。



善良真诚的同事往往会被别人放在一个好的范畴内，习惯先假定他们都是可信的，所以当我们在抱怨某件事某个人的时候，容易被我们善良真诚的同事误解，认为我们斤斤计较或者心胸狭隘容不下人，以至于在以后的工作中刻意地疏远我们。

三、提倡与善良真诚的同事做朋友，并不是要求我们疏远单位里的其他同事，如果我们只和我们认为善良真诚的同事相处而无视其他同事的存在，则势必会引起大部分同事的不满和排挤，对我们而言这种状况是最不利的，试想一下，我们的交际圈子如果仅仅局限在真诚善良的几个同事身上，那么我们的人际关系是何其狭隘啊。我们应该一方面在单位这个小圈子里选择真诚善良的同事做朋友，以诚待之，另一方面和其他同事之间保持相应的交往，用心观察每个同事的性格特点，针对每个同事的性格和他们相处。也即是说，我们在重点结交善良真诚的同事时，也应和其他的同事保持良好的关系，不能只亲近某个人而疏远了其他的人，以个体之间的友谊代替整个同事相处的概念是不可取的。

综上，善良真诚的同事对我们来说很值得结交，我们可以和他们成为朋友，这样，我们在今后的工作当中就能够得到同事无私的帮助，也在紧张的工作中有一个可以倾诉的朋友。但我们又必须看到同事之间的所谓朋友，又和普通意义上的朋友不同，有着一些我们需要注意的地方，我们应该了解这些不同点，在以后的工作和生活中处理好和同事之间的关系，用彼此的真诚善良温暖彼此，共同开拓美好的明天。

第三节 努力上进的同事，虚心相交

当我们和努力上进的同事之间出现竞争的时候，我们应该微笑面对，携手共进，虚心相交。处于一个单位，就避免不了竞争，竞争在同事之间就成了一个沉重的话题，职场中尔虞我诈、明争暗斗、恶语中伤乃至拳脚相向的事情无处不在。这个时候，我们和努力上进的同事之间的关系就变得非常微妙，我们应该坚持双赢的



策略来处理和同事之间的关系，双赢的智慧在于，当我们和同事之间因为彼此的上进心出现竞争的局面时，我们要让竞争在微笑中把心灵放松，在合作中共同进步，在人与人关爱和睦、诚实守信中描绘出一幅和谐的生动图景。

办公室里努力上进的同事总是让我们尊敬，他们对工作一丝不苟，兢兢业业，那种努力上进的精神赢得了我们的尊敬，那种一心向前的拼劲激励着我们，对这样的同事，我们应该虚心相交。

首先，虚心相交要求我们尊重差异，换位思考。在和努力上进的同事交往的时候，我们应该学会尊重差异，寻找我们之间的共同点。努力上进的同事总会让我们觉得事业心很强，或者张扬得很，这就像一幅山水画，正是由于不同的色彩才造就了它的魅力，每一种颜色都有自己的特点，每一个人都有自己的性格。和努力上进的人虚心相交，尊重彼此之间的差异，站在彼此的角度上看问题才是真正相处法则。

小张最近就比较烦恼，他们公司安排他和另一个同事一起做一个大项目，同事是一个努力上进的人，对工作非常认真。小张在查阅了很多资料收集了很多数据后，写出了一个自己认为很完美的方案，当他拿着自己的方案给同事看的时候，同事却说出了自己对这个方案的一些看法，认为这个方案不太成熟，有点反对。结果小张和同事据理力争，两个人闹得不欢而散。在后来的几次磋商中，小张还是坚持认为自己的方案很完美，不需要什么改变，而且还认为同事提出来的意见没有多大的可行性，并且把自己的这种看法很直白地告诉了同事，同事认为小张很自大，所以两个人每次都闹得不欢而散。现在同事见到小张的时候好像在疏远他，再也不像以前那样有什么事情都跟小张商量了。小张为此很苦恼，他很想对同事说，其实以前说过的话都是对事不对人的，他只想把公司交代的工作做好。

小张遇到的问题其实就是怎么和同样拥有上进心的同事沟通的问题，在这个过程中，要尊重彼此之间的差异，不挑剔对方的缺点，也不嫌弃对方的错误，要懂得人与人之间的相处贵在彼此之间的包容，所以我们在肯定自己

的选择的同时也要接受和同事之间的差异，这些道理说起来简单，但做起来就很难了。孔子的“己所不欲，勿施于人”是一种精神上的双赢，它抹去了勉强别人所带来的压力，也减少了被别人勉强所带来的痛苦，姜太公钓鱼是一种行动上的双赢，他避免了垂钓人枯坐求鱼的心焦，也减少了池中鱼儿嬉闹时的忐忑，两不伤害，求的是一份静默，是一份期许和等待。于是，孔圣人成就了美名，于是，姜子牙等到了他的伯乐。

其次，我们和努力上进的同事虚心相交，要互相帮助，互补双赢。改革开放后出现的“温州模式”其实就是合作共赢、互利共生的典范。因为你并非完美无缺，只有让你的合作者生活得更好，你也才能更好地生活。仔细想一想，我们与老板的关系，与下属的关系，与同事的关系，与顾客的关系等等，其实不也是一种互通有无、共同发展的关系吗？你站在窗子里看别人，别人站在桥上看你，你装饰了别人的风景，别人装饰了你的梦。卞之琳的这首小诗，隽永而深刻。有一种悠悠情思令人遐想。简单的文字，如工笔描绘出的一幅画，细腻而自然的意境中蕴涵着互惠共赢的和谐与美好。当和努力上进的同事之间出现竞争的时候，我们应该微笑面对，携手共进。处于一个单位，就避免不了竞争，竞争在同事之间就成了一个沉重的话题，职场中尔虞我诈、明争暗斗、恶语中伤乃至拳脚相向的事情无处不在。双赢的智慧在于：当我们和同事之间因为彼此的上进心出现竞争的局面时，我们要让竞争在微笑中把心灵放松，在合作中共同进步，在人与人关爱和睦、诚实守信中描绘出一幅和谐的生动图景。竞争应该在合作的怀抱里微笑。微笑竞争，携手同行，这是双赢的智慧，更是我们和努力上进的同事相处的至高境界。

再者，我们要善于妥协，学会和努力上进的同事和平共处。在一些人的眼中，妥协似乎是软弱和不坚定的表现，似乎只有毫不妥协，方能显示出英雄本色。但是，这种非此即彼的思维方式，实际上是认定我们和同事之间的关系是征服与被征服的关系，没有任何妥协的余地。在实际工作当中，我们和努力上进的同事之间的关系是一种互相依赖的关系，彼此帮助，彼此上进。如果不肯做出任何妥协，那只能失去自身的生存与发展的机会，成为最终的



失败者。当然我们的妥协并不意味着我们毫无原则地退让，而是意味着对对方利益的尊重，意味着将同事的利益看得和我们自身利益同样重要。人与人之间的尊重是相互的，我们只有尊重同事，才能获得同事的尊重。因此，善于妥协就会赢得努力上进的同事更多的尊重，使努力上进的同事在今后的工作中成为我们的好帮手。学会妥协，收获友谊，维护尊严，获得尊重。当我们和同事发生矛盾并相持不下时，我们就应该学会妥协。这并不就表示我们失去了应有的尊严，相反，我们在化解矛盾的同时又在努力上进的同事心中留下了我们宽容与大度的形象，同事不仅会欣然接受，而且还会在心中对我们产生敬佩与尊重之情。让同事取得进步，我们也能在同事的帮助下取得进步，这正是我们虚心和努力上进的同事相交的最终目的。

第四节 内向自卑的同事，爱心助之

和内向自卑的同事相处之时，我们要充满爱心，尽可能地关心帮助这些自卑的同事；我们要适当地赞美同事，帮助他们发现身上的闪光点；在同自卑的同事交往的时候，要把握平等的原则，让我们的爱心建立在尊重的基础上；教我们自卑的同事，换个角度看问题，也许我们曾经深深自卑的东西就成了我们的优势；与自卑的同事相处的时候，善于倾听很重要，我们的认真倾听能使对方感觉到一种发自内心的欣赏，从而大大激发他们的自信心。方法很多，关键在我们怎么应用。

内心自卑的同事做起事情来通常会畏首畏尾，不敢大胆地去开创新的领域；在办公室平时的谈话中也很少发言，就是勉强在办公室组织的会议上发言，也常常战战兢兢，语无伦次。和这样的同事相处，我们应该爱心助之，在平常的工作中帮助自卑的同事克服这种不自信的心理，帮助他们走出阴影。

具体我们要做到下面的几点：

首先，我们要充满爱心，尽可能地关心帮助这些自卑的同事。由于生理上和心理上的缺陷而引起自卑是很正常的事，当一个人有缺陷时，特别是在



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

某些方面的无能会使人产生一种不能胜任的心理感受，这就是自卑。

《庄子》中有一则发人深省的故事。上天赋予了于舆很多缺陷：驼背、隆肩、脖颈朝天。朋友问他：“你很讨厌自己样子吧？”他回答说：“不！我为什么要讨厌它呢？假如上天使我的左臂变成一只鸡，我就用它在凌晨来报晓；假如上天使我的右臂变成弹弓，我便用它去打斑鸠烤了吃；假如上天使我的尾椎骨变成车轮，精神变成了马，我便乘着它遨游世界。上天赋予我的一切，都可以充分使用，为什么要讨厌它呢？得，是时机；失，是顺应，安于时机而顺应变化，所以哀乐不会侵到我心中。”

像于舆这样好心态好见识的人很少，每个人都知道坚强，但是一旦不可改变的事情袭扰了我们平静的生活，真正做到这一点的没有几个人。在我们的周围往往能看到这类人，他们身残志坚，出来工作很不容易，因为身体上的残缺，无论他们表面上看起来是多么地坚强，但内心深处或多或少地总会有些自卑感。所以我们要发扬自己的爱心，在工作中尽可能地帮助他们。

其次，我们要适当地赞美同事，帮助他们发现身上的闪光点。无论什么人，都不可能一无是处。自卑的人往往拿自己的短处和别人的长处作比较，而忽视了自己原本的强项。所以我们要帮助他们发觉自身的闪光点，比如自卑的同事可能文采比较好，经常在报纸上发表一些优美的散文，我们就可以适当地赞美一下，说一些诸如“真没想到你的文章写得这么好，在咱们同事当中你是最有才华的了”，以此帮助同事在某个领域树立起信心来，以点带面，慢慢地在工作当中找到自信的感觉。

再者，我们在同自卑的同事交往的时候，要把握平等的原则，让我们的爱心建立在尊重的基础上。自卑的同事一般来说会比较敏感，自尊心强烈，所以我们的爱心帮助不要以一种俯视的姿态来出现，无论我们的本意怎么美好，都要让对方感受到自由、无拘无束这样一种状态。如果我们的帮助使我们的同事感到自己的行动受到了限制，或者他们需要看我们的脸色行事，就会在同事心里留下阴影，我们所谓的爱心帮助就会本末倒置，不仅帮助不了我们的同事，反而会让他们更加被动，进一步陷入自卑的泥潭。



第四，教会同事换个角度看问题，也许我们曾经深深自卑的东西就成了我们的优势。

众所周知，所有屏幕上的节目主持人十有八九都是俊男靓女，如果一个人本身就是吃这碗饭的，却又奇丑无比，又不青春年少，实在是在这行里没有半点竞争力，总该烦恼和自卑了吧？然而有人却不，一点也不。那就是台湾的著名节目主持人凌峰。他眼睛小小、鼻子平平、眉毛稀稀、脸庞线条模糊、头上寸草不生，这副长相却要坐在千万人面前做蒙大雅之堂的主持人，也确实有点使人难过。可凌峰却从没有自卑过，多年来，他正是持着这满把的劣等牌走遍海峡两岸，在同行中风格独具，长胜不衰。他是这样对待自己的缺陷的——“很高兴见到您，您很不幸又见到我。”——与一位年轻貌美的女主持人的开场白。场内笑声一片。“最奇怪的是，一样的品种却结出两种不同的果实。”——当他得知漂亮的主持人与他相隔相同时。场内大笑。“男人见了我自命不凡，女人见了我感到安全。”——场内哗然大笑，掌声一片。“中国五千年的苦难都写在自己的脸上。而且，我是南人北相，在南北都受欢迎。在内蒙古，那里的朋友对我很认同，因为我们都有共同的单眼皮，去西藏也很受欢迎，像我的长相披上一件袈裟，像不像一个喇嘛？！”随着他形象而夸张的模拟动作，场内掌声如雷。观众大笑不止，气氛达到高潮。这是一个以丑为资、利用自己的缺点征服亿万观众之心的典型。现在几乎没有人不会轻易想起这个与陈佩斯比头亮的真诚的“台湾小丑”，无不为他幽默坦荡的胸怀所折服。

我们需要做的就是把这个故事告诉我们的同事，不要因为某些事情自卑，对自己身上存在的缺点，我们应该换一个角度考虑，学一学凌峰，这样来我们的同事肯定会开朗，有些事情不在乎别人怎么看，关键是我们自己怎么看，这是必须让我们的同事明白的一点。

第五，与自卑的同事相处的时候，善于倾听很重要，我们的认真倾听能使对方感觉到一种发自内心的欣赏，从而大大激发他们的自信心。



第五节 尖酸刻薄的同事，微笑忘之

我们当中的一些人在工作中遇到见尖酸刻薄的同事时，或许是心眼太小，或许是自尊心太强，总是在乎同事的一言一语，在小事上计较。为小事而生气的人，生命是短暂的，和尖酸刻薄的同事斤斤计较更是一种对自己的惩罚，不仅仅会让我们的情绪激动丧失理智，对身心健康产生危害，而且还会恶化我们的工作环境，让工作举步维艰，在单位里造成不好的影响，这些都是我们承担不起的。那么我们应该怎样和尖酸刻薄的同事相处呢？

尖酸刻薄的同事平时说话总让我们觉得“阴阳怪气”，在和我们发生争执的时候喜欢揭我们的短，出我们的丑，并且一点情面也不留。他们习惯对我们冷言冷语，闲谈的时候挖人隐私，把别人的缺点或者“丑事”作为茶余饭后的谈资，行为比较离谱，没有什么道德观，常常会无理也要搅三分，有理那就更不容人了。这些人常常会让我们这些一不小心得罪了他的人在同事和领导面前丢尽面子，让我们在以后的工作中抬不起头来。假如我们在工作中碰到这样的同事，我们要尽量地和这种人拉开距离，彼此之间保持一个安全的空间，尽量不要去惹这种同事。在平时的工作当中，吃一点小亏，听一两句闲话，也要微笑忘之，就当什么也没看见什么也没听见，不恼不怒，和他们保持适当的距离。

为小事而生气的人，生命是短暂的，和尖酸刻薄的同事斤斤计较更是一种自己对自己的惩罚，不仅仅会让我们的情绪激动丧失理智，对身心健康产生危害，而且还会恶化工作环境，让工作举步维艰，在单位里造成不好的影响，这些都是我们承担不起的，所以面对尖酸刻薄的同事，最好的方法就是微笑忘之，用宽容和豁达来面对狭隘和自私。在忙忙碌碌的工作大军中，太拘泥于小事，过分在意无谓纠葛的人就会像大树一样，容易被许多小虫蛀空树心，因为一个真正有事业心、有责任感的人绝不会让一些太琐碎的事充满



自己的思维空间。否则，他的目光是狭小的，考虑问题是狭小的，待人之心是狭小的，结果他的事业将更是狭小的，又怎会不为8小时之内的命运烦恼呢？真是恶性循环！

老李在一所学校任教，今年由于教学计划的改变由原来的高二年级调到了高三年级，到新的办公室不过两个月，老李这个性格很温和直率的人就第一次跟同事吵了架。起因是一件非常小的事情，因为学校每个月都要组织一次月考，关于当月月考的命题范围，备课组长向老李征求意见。老李认为每个老师的教学进度不一样，所以建议其中的一些内容做些调整，但是备课组的另一个女同事听到后却一直在旁边说风凉话，挑衅老李，说什么“为什么一定要听你的”，“我只听备课组长的”，老李心里就很不高兴，因为老李比那个女教师年长，她不尊重也就算了，没必要这么尖酸刻薄，于是反问那个女老师：“这是听我的么？这不是征求我的意见么，又不是我说了就算数的。”那个女同事倒好，说：“怪不得你容易上火，还要吃药。”整个幸灾乐祸的语气，再加上那种皮笑肉不笑的表情，老李气得一下子浑身颤抖。老李就搞不明白，世界上怎么会有这样尖酸刻薄的人？和她同办公室无非两个月，没有任何冲突，也没有其他工作上的任何瓜葛，她为什么要这样地对待自己。不过老李生气归生气，还是想开了，因为以前听同事提起过这个女同事，知道她的这种个性，尖酸刻薄，没少同别人吵架，所以老李最后一笑了之，装作什么也没发生过，自己继续埋头备课了。

面对尖酸刻薄的同事，我们要一笑忘之，这就需要我们拥有豁达的胸怀，豁达是我们应该具有的一种本色，拥有豁达我们就拥有了巨大的财富，拥有了笑而忘之的基础。豁达的人，可以容忍尖酸的话语，也可以容忍刻薄的嘲讽，兼容并蓄，听得进批评自己的话，也能忍辱负重，经得起同事的误会，受得起委屈，所以这样的人往往受到办公室里所有同事的欢迎，也是办公室里最能自我调节的人，不以人言而悲，不以人言而喜，对所有的尖酸刻薄都一笑而忘之，这是我们追求的最高境界。

不过，这个世界上看不透这一点的人很多，我们当中的一些人在工作中

遇到尖酸刻薄的同事时，或许是心眼太小，或许是自尊心太强，总是在乎同事的一言一语，在小事上计较。

“我们办公室有个同事嘴巴大，而且说话也很刻薄，我认为平时和她聊天不聊别人的是非就可以了，普通的内容还是可以的，但是我发现那样也不行。比如说那天我们说到了读书时候的奖学金，我就说我男朋友以前每年都领到一笔奖学金，然后她就说，其实只有那些家穷的人才会拼了命学习，挤破脑袋想要那点奖学金来做生活费，我顿时无语。一般情况下，得奖学金应该是件很好的事，可怎么从她嘴巴里面说出来就显得那些得了奖学金的同学很无耻很龌龊，为了那点钱而不择手段一样，再怎么说人家也是通过正式的方式得到的呀，我相信即使没有奖学金，还是有很多同学会努力学习的。很无奈，办公室有这样的人，时时说话都这样，总是让人心里不痛快。”

这是一个人在和尖酸刻薄的同事打交道后写下的日记。其实，在我们的工作当中，谁能保证不碰到尖酸刻薄的同事呢？因为他们的几句讽刺挖苦或者挑衅我们就变脸动怒，或者记下一笔，要搞“秋后算账”，这样只会使自己越活越累，一天8个小时的工作已经够让我们疲惫的了，我们实在没有必要再因为同事几句阴阳怪气不着边际的风凉话而和他们大动干戈。如果我们这样做的话，就会和尖酸刻薄的同事大动干戈，在别的同事心里我们反而留下了心胸狭小的坏印象，从而使得我们的人际关系越来越僵化，使自己越来越孤立。因此，在日常的工作当中，对一些尖酸刻薄的同事的讽刺挖苦，我们没必要把它们记在心上，要用我们的豁达宽容一笑忘之，这才是我们最好的风度。

面对尖酸刻薄的同事，我们一笑了之，用豁达代替愤怒，这才是最好的方法。



第六节 口蜜腹剑的同事，慎言对之

口蜜腹剑的人让我们非常忌惮。表面上对我们无比地热情，称兄道弟，而背后却算计我们，怀揣一把刀，让我们一想就不寒而栗。职场中有很多笑里藏刀的同事，对待他们，最好的策略就是不去理会他，把他当作路人看待。比如他想和我们接近时，我们可以推说有事马上离开他，不给他任何接近的机会。如果因为工作的关系，我们必须和他们进行合作，那么合作过程中你要特别小心谨慎，只要是与工作无关的话，一概免谈。

口蜜腹剑的同事，留给我们的印象总是“明着一脸的阳光，暗着一肚的坏水”。碰到这样的同事，我们和他们相处的最好方式就是慎言对之，能不说话就不说话，不得不说的时候三思而后说，敬而远之，谨慎说话，能避就避，能躲就躲。

口蜜腹剑的人让我们非常忌惮，表面上对我们无比的热情，称兄道弟，而背后却算计我们，怀揣一把刀，让我们一想就不寒而栗。

一个曾经遇到过这种同事的人说，以前公司里的小张就是这种人，表面上对办公室里的每一个人都特别好，办公室里的同事遇到什么事情，小张比自己遇到时还着急。而且小张和当时的办公室主任关系还好，大家都很相信他，每次开会讨论方案，小张出的主意主任都是很满意的，往往都会被采用。后来这个人就采用了小张提供的一套方法去处理一件比较紧急的事情，没有想到最后的结果适得其反，主任非常生气，导致这个人在公司里很被动，实在待不下去了，只好辞职走人。在他辞职以后，做了大半的工作就被小张接手了，这个人到那个时候才明白一切都是小张的手段，故意给他一套不适合的方案，利用他的信任把他整倒了，所以他到现在想起这事来还非常生气，没想到自己被口蜜腹剑的同事给“阴”了一把。

职场中有很多笑里藏刀的同事，对待他们，最好的策略就是不去理会



他，把他当作路人看待。比如他想和我们接近时，我们可以推说有事马上离开他，不给他任何接近的机会。如果因为工作的关系，我们必须和他们进行合作，那么合作过程中你要特别小心谨慎，只要是与工作无关的话，一概免谈。如果这类同事比自己职位高，甚至我们不幸成了他们的下属，那么我们就要在不得罪他的情况下防范他，不妨每天记下工作日记，为日后应对做好准备。一定要多长几个心眼，以免稍不留神被他拿来消遣，甚至成为他的挡箭牌、替罪羊。

与口蜜腹剑的同事相处，我们要特别注意以下几点：

第一，不管什么时候，为了什么事情，只要我们还打算在这个单位做下去，那么我们就千万不要得罪他们。千万不要因为所谓的一时看不顺眼或者替别人出头而公开地爆发或者和他们发生冲突，小人是从来不认为自己奸诈不厚道的，他们斤斤计较，睚眦必报，敏感而又阴狠，我们绝对不是这种人的对手，所以最好不要做得得罪他们的事情。

第二，和这些口蜜腹剑的同事天天坐在一个办公室里，我们尽可能地敬而远之，和他们保持足够远的距离，尽可能地不要产生什么交集。和这类人在表面上保持平淡的关系就好，千万不能交朋友，因为这类同事口蜜腹剑，翻脸比翻书还快，心狠无情，会让我们受到很大的伤害。碰到事情的时候让我们吃不了兜着走。所以，对这种同事要敬而远之，比如他想和我们交谈接近，我们可以马上推说有事情要做，赶紧走出办公室躲上一躲，不给这种人任何接近我们的机会。如果因为领导的安排，我们不得不和这种人打交道的话，那么在和他合作期间，我们要特别小心谨慎地防范，平时的交谈只限于工作的范畴，一旦话题和工作无关，一概闭口不言。一定要多长几个心眼，以免稍不留神被他拿来消遣，甚至成为他的挡箭牌、替罪羊。

第三，和这种口蜜腹剑的同事交往，在日常的交谈中说话要谨慎，几句寒暄客套的话说过即可，其他的不要多谈。假如在他们面前谈论领导的过失或者其他同事的隐私，一定会成为口蜜腹剑的同事兴风作浪的原料，很可能把这些作为以后对付我们的把柄，在以后报复我们的时候派上用场；如果他



在我们面前批评领导或者谈论别人的隐私，我们要赶紧终止这场谈话，一句都不要听他讲，因为口蜜腹剑的同事绝对会把他们说的嫌祸祸给我们，难免会在电话聊天的时候给我们录下音来，让我们百口莫辩。你千万不要怀疑他们会不会这样做，这样心不累么？这就是小人心态，是我们理解不了的。

第四，不要和这种同事产生利益上的纠葛，无论是感情上还是金钱上抑或是工作上。这类人善于拉帮结伙，在办公室里善于交际，往往会使我们看起来很热闹，好处很多。但我们千万不要靠这样的同事去获得什么利益，因为我们的获得必定意味着将来的付出和回报，但这些付出和回报一定是我们不能承受的或者违背我们做人的原则的，最后的结果往往是我们因小失大，得不偿失，吃亏还得忍着，打落了牙齿咽在自己的肚子里。

第五，不要和他们斤斤计较，吃些小亏无妨。毕竟我们在吃亏以后很难讨回公道，如果还因此和他们结下更大的仇恨，我们光明他们阴暗，我们坦荡他们偏狭，他跟我们没完没了，他不累我们却累得要死，最后我们是斗不过小人的，有句话不是说么，明枪易躲，暗箭难防。古人说：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。我们在和这种口蜜腹剑的同事相处的时候，要不断地完善自己，让自己成长为一个趋向于完美的人，这也算是口蜜腹剑的同事带给我们的唯一好处吧！

第七节 趋炎附势的同事，时刻提防

在和身边趋炎附势的同事打交道的时候，一定要时刻谨慎，处处提防。这类人为了他们自己的利益是不会在乎我们的，尊严、汗水、誓言等等这些美好的东西都不存在于他们的字典里，他们在乎的只是攀附上有权力的人，借助沾姻、出卖来达到自己的目的，使自己的利益最大化，在他们的眼里没有真正的朋友，只有不变的权势。

我们在工作当中经常能够碰到这种人，在工作中别的本事没有，但溜须拍马的本事却很高，在同事里面是典型的“马屁精”形象。和这种人在一个



办公室里做同事，我们一定不能大意，不要认为这种人除了只会拍马之外什么能力也没有，对我们没有什么威胁，对他们的破坏力就掉以轻心。面对这种同事，我们得时刻提防他们，因为他们不仅仅善于溜须拍马，还特别喜欢钻营，对投机往上爬有着狂热的追求，为了达到自己的目的，趋炎附势的同事常常会不择手段。趋炎附势的同事的脸孔真是很狰狞，很难看，原本是不喜欢的人，在人家得到势力之后，就不顾一切地靠近、巴结，连脸都不要；但一旦他们得势后，势必也会小人得志，骄奢蛮横，这是我们不得不防的。

和趋炎附势的同事相处，我们必须时刻提防，要从下面的几点做起

首先，即使我们在心里对这种人再怎么看不起，我们也不能把自己对他们的蔑视表现在语言和行为上，在必要的时候，我们还要和他们打交道，在表面上和这类同事搞好关系。反之，假如我们和这类同事搞不好关系，让他们对我们产生对立情绪，那么我们就会时时刻刻处于他们的算计之中，造谣中伤甚至落井下石，是这种人常用的手段。

其次，我们要尽量远离趋炎附势的同事，能不接触就不接触。趋炎附势的同事最大的特点是他们的一切语言和行动都是以权力为出发点的，向有权的人谄媚拍马，其最终的目的是为了获得相应的好处，掌握某些权利，也就是我们常说的往上爬。基于这一点，他们同我们交往的出发点在于利用，我们有价值的时候会对我们很热情，像六月天里的太阳，而一旦我们失去利用价值的时候，他们就会露出丑恶的嘴脸，弃我们如破衣，没有丝毫的情谊可言。所以我们必须清醒地意识到这一点，在平时的工作中尽可能不与这种同事打交道。

再者，不要幻想这些人和我们共患难。趋炎附势的同事只能享乐，不能共患难，这是我们应该记住的一点，在我们困难的时候千万不要对这些人心存幻想，他们不落井下石对我们来说已经是最大的安慰了。

有这么一个故事，说是两个人一起外出，在途中，他们突然遇到一头大熊。其中的一个闪电般地抢先爬上了树，躲了起来。另一个也想爬树，但已经来不及了。眼见逃生无望，便灵机一动，马上躺倒在地上，紧紧地屏住呼



吸装死（他听说，熊从来不吃死物）。熊走到他跟前，用鼻子在他脸上嗅了嗅，转身就走了。躲在树上的人下来后，问熊在他耳边说了些什么。那人说：“熊要我今后千万注意，别和那些不能共患难的朋友在一起。”

我们身边趋炎附势的同事绝对就是上面故事中“闪电般地抢先爬上树”的那种人，在我们最需要帮助的时候丢弃我们，这种人为了自己的利益，往往会不择手段，牺牲别人的利益对他们来说习以为常。

第四，虚与委蛇、以虚对虚也是不错的方法。在工作当中不得不和这种同事打交道的时候，我们不能生硬地对待他们，把自己的不满表现在脸上只会招来他们的怨恨。在和他们的交往中，虚与委蛇，以虚对虚，掩盖我们真实的情感，用我们表面上的热情来迷惑他们，和这些人周旋，可以让我们和他们在表面上维持一种“和谐”的关系，不得罪他们。世间会有君子就一定会有小人，所以对待同事的真诚不等于对这种趋炎附势的同事也适用，对待其他类型的同事我们的真诚都不能完全地无所保留、和盘托出，对待这种趋炎附势的同事更不能有“真诚”，在他们面前，我们最好真真假假，虚虚实实，切忌把自己所有的私生活都告诉对方。

第五，在趋炎附势的同事面前，行事不可太过张狂。现代社会虽然崇尚个性凸现、才干张扬，但我们在同事面前最好不要张狂自负，不要处处炫耀自己的能耐。如果你张狂自负，不仅会引起同事的反感，而且会招致嫉妒，这样，你的人际环境将会变得非常糟糕。尤其是在面对趋炎附势的同事时，我们在单位里的地位和他一样，但行事却很张扬，这势必引起他的敌意，除非我们地位比他高出许多，不然我们最好夹着尾巴做人。

总之，在和身边趋炎附势的同事打交道的时候，一定要时刻谨慎，处处提防。这类人为了他们自己的利益是不会在乎我们的，尊严、汗水、誓言等等这些美好的东西都不存在于他们的字典里，他们在乎的只是攀附上有权势的人，借助谄媚、出卖来达到自己的目的，使自己的利益最大化，在他们的眼里没有真正的朋友，只有不变的权势。所以，我们最好不要主动接近这样的人，平日里能躲就躲，躲不了就虚与委蛇，以虚就虚，总之为了不被他们



利用，不做他们向上爬的垫脚石，我们处处提防这类人是没有错的。

第八节 唯利是图的同事，以利诱之

对特这类唯利是图的同事，以利诱之是最好的方法。因为在这些人眼里只有利益，没有人情，所以和他们相处，我们必须找一个双赢的方法，在自己得到好处的同时也要保证他们能够得到相当的好处。只有这样，我们和他们之间才能相处得来。

自私是人的本性，世上自私自利的人为数不少，无论你走到哪儿，总会遇到几个。这种人心目中只有自己，凡事都将自己的利益摆在前头，要他做些于己不利的事，他是断然不会考虑的。唯利是图的同事往往占便宜时没够，吃亏时难受，得不到便宜马上就不理睬我们，这是他们的行为特点，一切行为的最终目的就是自己的利益。但是在日常的工作中，我们难免和这样的同事打交道，当不得不与其接触时，只有暂时抑制自己的厌恶之情，姑且顺水推舟，投其所好。当他发现自己所强调的利益被肯定时，自然就会表示满意。如此，交涉就会很快获得成功。简而言之，就是投其所好，以利引诱他们，在双赢的基础上和平相处。

张小飞是一家商业银行总经理的秘书，一次总经理交给他一个任务，让他写一篇有关兼并另一家小银行的企划案，但由于属于商业上的机密，张小飞写这篇报告所需要的那家银行内部的资料很难得到，但张小飞知道有一个人可以帮助自己——那个人曾经在那家小银行当了十几年的营业部主任，两个月前刚刚跳槽来到了这家大商业银行成了张小飞的同事。想到这里，张小飞就去找那个同事，说明了来意，请他帮忙提供自己写报告所需要的资料。当张小飞走进这个叫李爱国的同事的办公室时，李爱国正在打电话，示意张小飞坐下。“小子，我没什么好邮票给你。”李爱国一副很为难的表情对着电话说了这么一句就挂断了，对坐在对面的张小飞解释说：“我儿子来的电话，他让我给他搜集邮票，这小子是个邮票迷，随我！”听了张小飞的来意，李爱



国就表现得很为难，也许是不想出卖曾经工作过十几年的单位吧，对张小飞提出来的问题竟然保持沉默，并不配合张小飞。虽然李爱国说了一些那个小银行的情况，但大多数都比较含糊，模棱两可，没有什么细节，张小飞从这些话里根本就得不到有用的资料。看来李爱国不想把心里话说出来，任凭张小飞费尽了口舌，百般劝说也没有什么效果。张小飞很着急，一下子不知道该怎么办好了。着急也不是办法，张小飞冷静下来一想，突然想到李爱国说的那句话，他儿子爱好集邮，像他。也就是说李爱国也爱好集邮，这么对自己说是不是暗示什么事情……第二天一早，张小飞带了一些精美邮票，坐到了李爱国的办公桌前——这次，李爱国看着张小飞放在他面前的集邮册满脸带着笑意，客气得很。“我的儿子看到这些一定会非常高兴。”李爱国一边说着话，一边用手抚摸着那些邮票。“你看着这张，多么精美啊，将来一定会价值连城的。”于是张小飞花了一个小时和李爱国谈论邮票，然后李爱国花了一个多小时接受张小飞的提问，把张小飞想知道的资料毫无保留地都告诉了他，不仅如此，李爱国还打电话给以前的同事，让他们把一些和银行有关的数据、报表、财政盈余和收支状况方面的相关内容，用电子邮件的形式发到了张小飞的信箱里。

上面的故事里，张小飞就是抓住了李爱国爱集邮的特点，以利诱之，通过几枚邮票满足了李爱国的“私利”，从而换取了他脑中的资料和他通过人脉搞到的详细信息。

在和唯利是图的同事相处时，我们应该注意下面的几点：

首先，我们应该把彼此合作的“利”告诉他们，让他们知道以后能得到的实惠，这样才能调动他们和我们合作的积极性。比如说领导安排我们和这样的同事一起完成一项任务，我们应该把完成任务的好处和玩不成任务的坏处一条一条地分析给他听，让他知道好好工作将来会得到什么利益。

其次，投其所好，尽可能地在保全我们正当利益的同时照顾他们的利益，力求双赢。这类人唯利是图，一切都看自己能得到什么好处，有奶便是娘，所以我们要尽量照顾他们的利益，不要和他们争一些蝇头小利，更不要



为了一点小便宜而得罪了这类同事。

对待这类唯利是图的同事，以利诱之是最好的方法。因为在这些人眼里只有利益，没有人情，所以和他们相处，我们必须找一个双赢的方法，在自己得到好处的同时也要保证他们能够得到相当的好处，只有这样，我们和他们之间才能相处得来。

第九节 城府极深的同事，谨慎待之

和城府极深的同事相处，认识时间的长短并不能成为影响或者决定我们同这类人之间友谊深浅的要素，因为一旦我们的升迁、调动触及了他们的利益或者难以在上班的时间共同处在一个空间，我们和他们的友谊必然会渐行渐远。和老朋友之间的友谊不同，我们和城府极深的同事渐行渐远之时，对方是不会为了这份将要丢掉的友谊而遗憾的，在他们的眼里只有自己的利益，一切都是围绕着这个目标运行的。

城府极深的同事，并不缺对人对事的主见，他们的内心其实对某个人某件事早就有了自己的理解和看法，但是不到万不得已的时候，他们是绝不会轻易地把自己的看法表达出来的，他们更倾向于在事情发展到对自己有利的阶段“水到渠成”地表达出自己的看法，使整个事情看起来很自然又对自己最有利。这种城府极深的同事，在和我们打交道一起做事的时候，一般都工于心计，总会带着面具来面对我们，把自己真实的思想隐藏起来，总是希望更多地了解对方，从而让自己在相互的交往中处于更有利、更主动的地位，使自己周旋于各种矛盾中却立于不败之地。

和这类城府极深的同事相处，我们应该谨慎待之，因为我们如果稍有不慎，那么势必会引起同事的猜忌甚至报复。

第一，尽量以诚相待。城府极深的同事善于伪装自己，见人说人话，见鬼说鬼话，假如我们和他们相处的时候也采取一种不说实话、不真实的态度，那么他们势必也会用一种假的面目来和我们周旋，那么双方势必会陷入一种



尔虞我诈的恶性循环之中，最后的关系就会弄得很僵很假。和城府极深的同事相处，也需要我们拿出诚心来，城府深意味着心思细，我们对他们以诚相待，他们应该能够了解我们的为人，那么在今后的工作中就会把注意力放在别人身上，这样就减少了我们被他算计的几率。从另一个方面来说，人心都是肉长的，城府再深，不是什么大奸大恶的话，他也是渴望一份真实的，所以我们的诚心实意还是有必要的。但以诚相待并不是要求我们什么事情都要告诉他们，要掌握诚实的“度”，该说的说，该做的做，这样就可以了。

第二，不要把自己的情绪表现得太明显。和城府极深的同事交往，切忌把我们自己的情绪表现得太明显，因为我们面前的同事就是对情感比较敏感的类型，所以我们对某人的看法或者对领导的抱怨最好不要在他们面前提起和谈论，更要避免和他们之间发生冲突，大吵大闹是非常不理智的行为，城府极深的同事往往会抓住我们情感上的弱点或者得罪过他的小事，伺机报复，让我们防不胜防。

第三，不要背后说对方的坏话。城府极深的同事，一般会引来办公室同事的私下议论，他的种种行为会成为其他同事私下表达不满的谈资，这种时候，我们要远离是非，避免在背后说同事的坏话。我们要知道，世上没有不透风的墙，我们今天所发泄的不满说不定什么时候就会传到对方的耳朵里面去，虽然可能他对我们没有办法，再见面的时候还是有说有笑，但他的心里一定在算计着我们，找到时机一定会打击报复我们，所以在这一点上我们一定要注意，管好自己的嘴。

第四，不要无视对方的存在。城府深的同事往往有很大的野心，在工作中往往很积极，所以我们不能在工作中忽视对方，也不能在平常的说话中轻视他，不然必定会引起对方的不满。城府极深的同事最让我们害怕的地方就在于我们看不透他的心里到底想的什么，而他们则能把我们看得透彻，我们对他们的无视会彻底激怒他们，但我们却意识不到这种危险，这本身就是一种相当让我们头疼的事情。一个在明一个在暗，我们心里有没有这种防范的意识，最后吃亏的还是我们。



第五，不要假装喜欢对方，和他刻意地去交朋友。城府极深的同事让我们很头疼，我们当中的一些人通常会假装喜欢对方，和对方刻意地去交朋友，想当然地认为和对方交上了朋友就可以得到一份真诚的友谊，那么对方的城府也不会用在我们的身上了。这种想法有着一厢情愿的嫌疑，而且一旦我们的升迁、调动触及了他们的利益或者难以在上班的时间共同相处在一个空间，我们和他们的友谊必然会渐行渐远。和老朋友之间的友谊不同，我们和城府极深的同事渐行渐远之时，对方是不会为了这份将要丢掉的友谊而遗憾的，在他们的眼里只有自己的利益，一切都是围绕着这个目标运行的，说话办事，都会为自己着想。也许城府极深的同事会在我们工作上因大意出小差错时，在我们因私事迟到早退或花3个小时吃午饭时为我们隐瞒、掩护，然而如果都面临共同的利益得失，难以同时顾及的时候，城府极深的同事就会向我们说句“对不起”，然后便义无反顾地舍弃我们只顾自己了。而我们那些好朋友们的做法也许正是“恰恰相反”，所以我们不能假装喜欢他们，更不能为了避免他们的算计而和他们交朋友，这和与虎谋皮没有什么区别，最后吃亏的还是我们自己。

第十节 过分糊涂的同事，避之为妙

当我们遇到过分糊涂的同事时，最好远离他们，避之为妙，这样可以减少我们被他们所做的糊涂事伤害到的风险，不会让我们在劳累的同时还心累。实在躲不开，必须和他们一起工作的时候，我们不妨以“糊涂应对糊涂”，不要幻想同这类人讲道理，和他们是分析不出什么有条理的事情来的。

过分糊涂的同事，在我们看来可以分成两种，一种是做错了事或走错了路不知道反省，一条路走到黑，不撞南墙不回头的人；另一种人则理解力不够，思维能力太差，听不懂我们所说的话或者交代给他办的事情。对这种人，我们应该避之为妙，尽量减少和他们的接触。因为不管是我们的同事属



于哪种“糊涂”，都带有盲目、做事没有头脑这种特点，和他们一起共事，是没有成功可言的。

虽然糊涂是相处的一门艺术，可以让我们在人际交往当中很好地保持中立，但过分糊涂的同事往往是是非不分，黑白颠倒，分不清谁真正地对他好，谁在利用他，所以往往把我们的好心当成了驴肝肺。和这类同事相处，我们会觉得很累，我们要不停地把我们的意图跟他说上一遍又一遍，指出哪是对的，哪个不能做。

在和这种同事相处的时候，我们要坚持下面的几个原则。

首先，我们最好避之为妙，对糊涂的同事能躲就躲，不要和他们共事或者在某件事情上夹缠不清。糊涂的同事往往做起事情来也是没有轻重缓急，和这些人一起做事，往往会被他们的思维方式和行为准则所连累，事情做不好不说，还要承担他们思维混乱做出来的傻事，得不偿失。

其次，以“糊涂”应对糊涂也是一种变相的躲避。

下面的这个小故事会让我们了解“糊涂”的妙用。有两个小和尚为了一件小事吵得不可开交，谁也不肯让谁。第一个小和尚怒气冲冲地去找师父评理，师父在静心听完他的话之后，郑重其事地对他说：“你是对的！”于是第一个小和尚得意洋洋地跑回去宣扬。第二个小和尚不服气，也跑来找师父评理，师父在听完他的叙述之后，也郑重其事地对他说：“你是对的！”待第二个小和尚满心欢喜地离开后，一直跟在师父身旁的第三个小和尚终于忍不住了，他不解地向师父问道：“师父，您平时不是教我们要诚实，不可说违背良心的谎话吗？可是您刚才却对两位师兄都说他们是对的，这岂不是违背了您平日的教导吗？”师父听完之后，不但一点也不生气，反而微笑地对他说：“你是对的！”第三位小和尚此时才恍然大悟，立刻拜谢师父的教诲。

老和尚之所以一连三次说“你是对的”，不是老和尚糊涂，是非不分，而是故意为之。我们在同别人的交往中很难做到站在别人的角度上思考问题，这也避免不了冲突和争执的产生，面对争执，不想置身其中，糊涂不失一种最佳的应酬方法。当然上面的老和尚并不是在敷衍小和尚，而是一种顾及



多方的妙招。因此，在和糊涂的同事相处的时候，不要凡事都要争个是非曲直，我们同这样的人是讲不明白的，这样做有时还会带来不必要的麻烦或危害。如当我们被糊涂的同事误会或受到他们的指责时，若是忙着反复解释或还击，结果就有可能越描越黑，事情越闹越大。最好的解决方法是，不妨把心胸放宽一些，没有必要去理会，装装糊涂，睁一只眼闭一只眼，也许事情就会朝着我们希望的方向发展，以“糊涂”对待糊涂，其实是一种很不错的办法。

再者，不要幻想他们有朝一日能够幡然悔悟，不再糊涂。糊涂的人和喝醉酒的人一样，永远认为自己是对的，别人是错的，所以他们会一直延续着自己的“真理”，对我们的劝说和引导基本上是免疫的。明事理的人也有糊涂的时候，办了错事，我们指出他们的错误，他们是一定会改变的，这就是为什么我们要躲避糊涂同事的原因，和大多数人相比，他们的思维僵化，一条路走到黑，这才是最可怕的地方。

当我们遇到过分糊涂的同事时，我们最好远离他们，避之为妙，这样可以减少我们被他们所做的糊涂事伤害到的风险，不会让我们在身累的同时还心累。实在躲不开，必须和他们一起工作的时候，我们不妨以“糊涂应对糊涂”，不要幻想同这类人讲道理，和他们是分析不出什么有条理的事情来的。



第七章 耐心负责对客户

在我们从事各种企业营销活动中，与各种性情、言行、处事各异的客户接触交往，是必不可少的。我们会遇到善解人意的客户，也会遇到刁钻蛮横的客户；我们会遇到耿直爽快的客户，也会遇到细腻敏感的客户；我们会遇到极易沟通的客户，也会遇到固执难处的客户。那么，在面对各种各样的客户群体时，我们要如何进行有效的沟通，促进营销行为的发生呢？诚恳、耐心、担当责任的服务精神是必不可少的。耐心负责地对待客户，是企业服务精神的要求，是企业责任与社会道德的约束。而且，从根本上讲，以客户为上，做好客户服务，是保证企业发展、实现企业利益的必要保障。我们能否耐心负责地对待客户，是我们能否获取成功的一个关键问题所在。那么对待不同的客户群体，我们要如何以不同的方式来服务呢？对待一些典型客户的交流技巧是我们必须要掌握的。

第一节 处事细致的客户，比之更细

处事细致的客户，心思缜密，对每一个决定都会考虑周密，而他们之所以会这样做，是因为这一类型的客户具有极强的防范心理，不会轻易相信别人，而且具有较强的风险防范意识，在处理任何事情时都要将发生风险与意外的可能性降到最低。针对这一类型客户的心理特征，我们要如何消除其顾虑，使对方形成对我们的信赖呢？我们就来看一下细致、耐心服务的妙处所在。

有时候，我们经常会遇到一些极为细致的客户，对一些问题、一些细节、



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

一些情况的“盘查”真可谓是极具“打破砂锅问到底”的精神，需要对每一处细节都能够精确了解。因而，这类客户经常会挑战我们的耐心极限。而面对这种情况，尽管我们的耐心真的已经到了极限，甚至真的就要在这样的客户的各种细节的询问与纠结中崩溃了，但我们必须要镇静自若，要以比之细致几倍的服务态度满足对方的心理需求。

对于如此细致的客户，如果我们的态度表现出丝毫的不耐烦，就会使对方认为我们缺乏诚意同时会质疑我们的产品，不但会不满意我们的服务态度，还会对我们的产品给予否定。处事细致的客户，一定心思缜密，对于我们的产品或合作条款存在很多质疑或者不放心之处，这样的客户对于每一件事情的处理都会谨慎行事，对于每一个决定都会考虑周密，在内心的顾虑和对风险的估算达到最低程度之后，才会做出最后的决定。因此，我们必须以极为细致的服务态度耐心为其讲解，消除其内心的顾虑与质疑，让对方感受到我们的诚意，感受到我们以客户需求为上、以客户为“上帝”的服务宗旨，才会取得客户对我们以及我们的产品的信赖，使他们产生购买产品或与我们合作的意愿倾向。也就是说，针对处事细致的客户，我们必须以比之更细的耐心与服务态度消除对方的心理防线，引导对方了解我们的产品，产生与我们的合作诚意，促使对方做出购买我们的产品或者与我们确立合作关系的决定。

从企业销售行为角度讲，细致地解决客户所提出的问题，一方面是为了促成企业销售行为的发生，促成企业利益的实现；从另一方面讲是对客户消费者权益的保护，也是对客户权益的尊重，这是一个企业的信誉与道德的体现。因而，无论是从企业利益实现的角度考虑，还是从企业道德与信誉形象的角度考虑，我们都必须做到对客户的疑问细致而耐心地回答并解决，做到真诚、耐心地为客户服务。

某建材销售中心，有一次一个客户要签一单不锈钢三通，来签单验货的是一位女客户，属于典型的“细致型”。首先这位客户要对产品原厂家的生产能力进行了解，而这一步是多数客户都不会询问的，正常情况下多数客户只验看一下产品质量、商议一下产品价格便会下单了。而这位女客户一开始便



询问起了这批不锈钢三通的原厂家的经营状况与生产能力，对于这看似“多此一举”的询问，营销人员并没有忽视，营销人员知道客户之所以这样问是为了了解产品质量，因此没有表示出任何的不耐烦，而是耐心讲解了原厂家的经营状况，并在电脑中调出原厂家的资料，还给这位女客户看了原厂家的产品质量认证书复印件。在营销人员细致、耐心的讲解中，女客户便形成了对这家建材销售中心的好感，而且初步认同了该厂家的产品质量。下一步，女客户要求查验产品质量，并仔细确定了三通的规格，营销人员对于她的询问都给予细致而充分的回答，并举着样品给女客户介绍了三通的壁管厚度、直径以及薄壁异径管的标准规格与规格原理。这位营销人员考虑到女客户的顾虑之处，主动耐心地为女客户讲解了这种钢材三通的优点与使用时的注意事项，他的服务态度在女客户心里形成了高度认可，便放心地与这家建材销售中心签下了这单生意。

两天后发货时，女客户要求亲自验货。因为她4个大木箱的货，品种有20多个，建材中心简密部署装箱，稍微不合理，就装不下。她非常细心，用测厚仪仔细测量每个弯头，异径管，三通，核对产品图册上的数据。她的举动让一些装箱工作人员不满，但负责与她签单的营销人员耐心地陪同她检验产品，讲解疑问，并让工人理解验货是客户的权利。作为销售商，必须拿出让客户满意的產品和服务。直到晚上7点才把货物装完，而这家建材销售中心正常5点40下班。因为这家建材销售中心优质的服务，这个女客户与这家建材中心形成了长期的合作关系，而且还为其介绍了一些其他客户。

在这个案例中，这女客户无疑是典型的细致型的客户，对于所有疑问都一一精确确认，而这家建材中心的销售人员则以更为细致、周到的服务满足了客户的一切需求，消除了她的所有顾虑，最终给建材销售中心带来了客观的利益。针对这样一种客户，我们在细心服务时，必须详尽而完善的解答、消除对方的一切质疑与后顾之忧。

通常针对这样的客户，我们可以列举所提出的计划的利弊，给他们时间来核实我们的行为。提供可能、明确、真实的证据来证明我们所说的是真实



而准确的。在向他们推销的时候，要有回答全部问题的准备；实事求是，合乎逻辑地研究情况，大量提出明确的问题，对他们提出合理的解决办法，为情况及原因提供文件证明，并说明你的建议是顺理成章的；给他们思考的时间，提供文件证明；通过充分的服务及有始有终的行动来向他们保证。

同时，尽可能的满足他们的欲望需求。例如迎合他们对准备的要求及对事物合乎逻辑的处理方法，赞扬他们的效率及想法。

第二节 雷厉风行的客户，精简对之

雷厉风行的客户，讲究时间观念，追求的是效率，他们通常思维迅速、决策果断，对于这一类型的客户，我们最佳的办法就是精简对之。但精简要精之有方、简之有道，不是省略与忽视。精简对之，必须是在迅速了解客户心理需求的基础上，有目标性的对主题的精简阐述。与如此思维敏捷、决策果断的客户交往，是对我们创二代企业营销人的挑战与历练。

雷厉风行的客户，处事注重效率，厌恶拖拉、繁冗，往往行动迅速、决定果断，言辞干净利落。这样的客户讨厌合作对方办事拖拉、程序繁琐，我们看似细致周到的言辞与服务反而会给对方造成厌烦心理，不利于合作的顺利成功，对于这类客户，我们必须精简对之，以最为有效率的方式促成合作。

这类客户与细致型的客户处事作风完全相反，他们通常具有较强的时间观念，追求的是效率，决策果断，言谈直接、干脆，没有任何拖泥带水、优柔寡断的行为。与这样的客户交往、洽谈，其实要比与细致型的客户交往洽谈容易得多，对于这一类型的客户，我们最佳的办法就是精简对之。但必须注意的是，精简，不能忽视重点，所谓精简的意思是要求我们与这一类型的客户交往、洽谈时必须言简意赅，直入主题。对于雷厉风行的客户，我们很容易从他们直接的语言中了解到他们的需求与目标，在了解到这些之后，我们要做的不是细致繁琐的叙述一些可省略的繁冗内容，而是针对客户的心理，



直入主题，以简洁的语言与形式干脆利落地阐述客户所要了解的内容，同时以同样言简意赅、干脆利落的方式向对方阐述清楚我们的销售目标与合作要求，并且要尽可能的将洽谈程序简化，节省时间、提高效率。

对于雷厉风行型的客户，如果我们可以有效地做好沟通、交流，他们是最容易发生销售行为或与我们达成合作关系的客户群。一方面，这一类型的客户往往思维快速、决策迅速，通常不会在对某家产品形成满意度或信任感后再去其他地方“货比三家”，因为这一类型的客户具有较强的时间观念，他们会以速度确定目标，目标确定后通常不会再犹豫、衡量；另一方面，对于这一类型的客户，如果我们能够以精简的方式使其在短时间内形成对我们产品的认可，他们会迅速决定购买行为，迅速完成交易，不会在决定之后犹豫、反悔，回来“找茬”。总之，我们对这一类型客户的洽谈之道，就是迅速抓住其心理，并迅速定义其心理需求，在最短的时间内促成对方的购买倾向的实现。如果我们自以为是地繁琐讲解，会适得其反，导致这一类型客户的购买、合作倾向的丧失。

例如，我们要销售一种新品种的苹果，对于细致型的客户，他们很有可能会问这种新品种是以何种方式发明的，其味道、营养价值具体如何，都可以采用哪些方式储藏，哪种储藏方式为最佳，若大批量签单运输方式都有什么，哪种最佳，而且对于价格可能也会讨价还价地和我们商讨没完。对于他们的繁琐疑问，我们的应对方式肯定是由做研讨报告一样将所有相关信息都叙述一遍，甚至连这种苹果所含的营养成分都要亲口叙述一遍。但对于雷厉风行的客户则是截然相反。他们不会问那么多可问可不问的话题，他们会直接问这种新品种的苹果叫什么名字、营养价值高低、最低价格怎样、想以怎样的方式运输，我们对于他们的回答，可以一边发给他们一份关于这种新品种苹果的说明，一边简明扼要地告知其关于这种苹果的主要信息即可，直接告知其最适合的运输方式和储藏，而不必罗列种种、细细说明。

如果说，将促成购买行为发生、促成合作关系实现的方式比喻成一条路径，而通往最终目的地（即销售成功）的路径有几种，其中会有沿途风光美



妙、但到达目的地需要转折与绕路而行的路径，也会有沿途并无靓丽风景、但也无需经历任何迂回、转折直达目的地的路径，对于雷厉风行的客户我们必须选择这条用时最短、没有迂回、直达目的地的路径，那些沿途风光的点缀对于他们来说是无用而多余的，他们需要的不是观赏细节，而是直截了当的、最为高效的满足心理需求的方式。

更为重要的，我们要知道，雷厉风行型的客户带给我们的不仅是实现销售行为所带来的利润与利益，而且这一类型的客户在很大程度上节约了我们的发生销售行为的时间成本与人力成本，从这个角度上讲，这一类型客户促使了我们自身企业利益的高效率实现，同时降低了我们在所消耗的时间里发生其他销售行为的机会成本。因此，我们在对这一类型的客户精简对峙的同时，不但满足了他们的心理需求，也有效地节约了我们企业自身的时间成本、人力成本与机会成本。

但是，我们与这一类型的客户交流的过程中，必须要清楚一点，精简对之，必须是在迅速了解客户心理需求的基础上，有目标性地对主题的精简阐述，而不是盲目、混乱的简化语言、简化程序。没有目标基础、没有主题阐述的精简是对客户心理需求的无效定义，既无法阐述清楚自己的销售目标，也无法阐述清楚对方的心理需求，结果就是导致对方在对我们的质疑、不满中放弃购买意愿与合作倾向的消失。而且，我们简而不清的洽谈方式会直接使对方认为我们对其的不重视与诚意的不足。

总之，精简对之，必须要做到简而精、精而准，是一种“单刀直入”，直中要害的洽谈方式，是一种高效率洽谈的体现。

第三节 讲究诚信的客户，切忌食言

讲究诚信的客户，无疑是企业最佳的合作伙伴，与讲究诚信的客户交往合作，我们所担心的“信用风险”基本为零。那么，我们如何才能争取并把握住与讲究诚信的客户的合作机会呢？又如何才能与如此可贵的客户群体发展长期合作的关



系呢？诚信，当然是我们赢得这一类型客户持久信任的最有力王牌，而食言、出尔反尔、随意改变己方的决策则是对这张宝贵王牌的致命诋毁。

讲究诚信的客户，在从事任何活动之中，都将信誉看做第一要素，他们以诚信对待别人，更看重对方的信用与信誉。因此，与这样的客户交往，一定要塑造好我们的良好的信誉形象，尤为切忌食言，即对待讲究诚信的客户，我们要以诚信回之。所谓“信，诚也”，指的就是心口合一。一个人必须先做一个诚实守信的人，然后才能获得他人的真诚和信任。中国历来有“一诺千金”、“言必信，行必果”的说法，指的就是做人要重诺言、守信用。

要知道，讲究诚信的客户，是我们企业的最佳合作伙伴，因为讲究诚信的客户看重承诺与责任，他们极强的信用感会有效地约束自己的行为，会尽最大可能履行他们的合同条款中的责任，并尽其最大努力实现合同条款中我们企业的利益。与这样的客户交往、合作，我们所担心的“信用风险”基本为零，而且即便在合作过程中，真的出现意外问题，这一类型的客户也会积极地为我方着想，甚至会以比我们自身更为焦急的心态去妥善处理问题，保证我们合作中所签署的利益实现。一方面，对于过失食言（比如遗忘等）我们必须做好防范，这要求我们要对与客户约定好的事宜（如约见时间、细节要求等）做好备忘记载，并及时查阅；另一方面，要求我们必须杜绝主观失信行为，严格遵守承诺。

这一类型的客户，通常情况下会以信用律己，同时也更看中对方的信用诚意，在他们的商业谈判中，很多情况下，比之其他条件，他们会更加看重合作对方的信用、诚意。因此，与这一类型的客户交往，我们一定要切忌食言，要坚持“言既出，驷马难追”的君子原则，尤其对于已定的合同条款，更不能出尔反尔，反复更改。否则，我们企业的信誉形象会在对方心中大打折扣，直接导致的结果就是与我们终止合作关系。我们创二代，作为企业营销管理人，要明确的理解，讲究诚信，不仅是我们对于讲究诚信的客户的相应责任承担与承诺兑现，讲究诚信，更是我们企业自身的企业文化精神、服



务精神宗旨的要求，是我们营造良好企业形象、保障企业发展的需要。由此可见，在与客户交往，尤其是与讲究诚信的客户交往中，我们必须严格遵守我们与客户之间的合同协议条款、以及口头承诺的各项“承诺合约”，不得自作聪明地做出任何行为与承诺不符的行径。否则，会对我们企业自身形象造成严重损毁，直接损害企业利益。

在市场经济条件下，诚信是一个人的资信记录，是指一个人的负责任的能力，不是简单的道德人品问题。诚信是一个人内在气质的反映，是衡量一个人综合素质的重要指标，是一个人成功的必备品德。尤其是在与将诚信看做第一关键要素的讲究诚信的客户交往中，言行一致、言出必行更是我们赢得对方信赖的最为关键的先决条件。尤其在我们从事企业的活动中，对待任何客户，尤其是对待讲究诚信的客户，一定要在做到言出必行、遵守承诺，而避免决策后悔、更改决断的有效方法就是，我们在与客户洽谈时，在做出决断之前一定要缜密思考，对各种利益与风险的可能性做好预测，然后慎重地做出最终决断。决断一旦做出，就要以诚信法则约束自己，尽一切努力去履行承诺，不可随意更改已定合约，切忌食言。

第四节 友善礼貌的客户，以礼待之

有时候，我们经常会遇到这样一种客户：热情地询问我们的产品，礼貌地与我们交谈，尽量对我们的友好与尊重，而其在向我们询问与交谈的时候，心理或许根本没有购买意向。这时，我们该怎么办？要怎样激发这一类型客户的购买欲望？热情而礼貌地回应、赞美与鼓舞并行，会让我们收获意想不到的效果。

友善礼貌的客户，是一类特别容易相处的客户，但也是极有可能“施以礼貌，转身就走”的不容易发生购买行为的客户，对于这一类型的客户，无论对方是否发生购买行为，是否实现我们的销售目标，我们都必须以礼待之。

这一类型的客户，往往自信、热心、对人友善、不怀疑人、不粗心、幽



默，他们喜欢与人攀谈，热情而友好地询问，即便他们的攀谈有时是没有目的性的，只是因为自己喜欢聊天的性格或者对于一些产品的兴趣使然，但不论情形怎样，人家施之以善，我们就要待之以礼，而更为重要的是我们要尽可能地以我们礼貌、友好的服务态度借机抓住客户的兴趣与喜好，以热情而有目的性的交谈引导对方形成购买欲望，促使销售行为发生、实现。

这一类型的客户的最大特点就是 爱说一些无关重要的话：好客，很少谈正事，这要求我们技巧性地把他引入正题，他们不喜欢能力强的人，就喜欢老实人，我们在他面前要表现得诚恳一些；他们喜欢被别人视为好好先生，所以我们要学会赞颂他。总之，客户主动询问就是我们的一次商机的到来，我们必须以友好热情的服务态度首先赢得对方的好感与信任，然后巧妙地将谈话引入正题，投其所好，以鼓舞、赞扬的方式使对方形成对我们产品的浓厚兴趣与购买意向，最后，以礼服人，在友好的交谈氛围中促使销售行为的发生。因为这一类型的客户喜欢友善与被人赞颂，所以我们与其交谈时友好的态度与适当的赞颂至为重要。

以销售化妆品为例，如果一位女士正好经过我们的品牌专柜、或因兴趣进入我们的店中环视。这时我们应该友好的向这位女士打招呼，问其是否需要我们的帮助。这位女士又恰巧是一位热情、友善的客户，礼貌地与我们交谈，她或许会对一些化妆品进行询问和试用，虽然这时她的行为可能是有消费目的的，也可能是没有购买倾向的，但对待她的友好交谈，我们必须回以热情、礼貌的服务，并抓住时机，委婉地向其推介她表现出更多关注的某款化妆品，以赞美（对客户不夸张、具有真实性的适度赞美，比如说·您的肤质很好，您经常用什么类型的化妆品等）和鼓励（介绍某款产品的特点，委婉地提示这款产品很适合这位顾客，比如说·您的肤质的特点是……这款化妆品会更适合您的肤质，会使您……等，并借机请对方试用某款化妆品）的方式相结合，以友好、礼貌的服务态度做引导，在融洽的交谈氛围中使这位女士产生浓厚的购买兴致，结果很有可能成功地推销出一款或一套化妆品，即便我们最后也没有推销成功，但我们友好的服务态度肯定会得到这位女士



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

的认可，在她与朋友或其他人谈及我们的小店时，肯定会以肯定的态度进行宣传。总之，我们以礼貌的态度服务于人，无论最后是否促成销售行为的发生，我们都没有任何损失，而且会成为最终的受益者。

更何况，一般情况下，人们的正常心理都是不易拒绝对方的真诚、友善与赞美的，这些态度与行为是促使人的内心情感趋向的引向剂，人们往往在这样的不易拒绝中很快乐地接受施以这些真诚、友善与赞美之人的建议，因此极为可能最终在对销售人员形成的好感与情感引向中发生消费行为。尤其是这类友善礼貌的客户，他们的内心更易接受友好和赞美，不易生硬地拒绝别人的热情与友好。因此，对待友善礼貌的客户，以礼待之，辅以适度的赞美，是最容易抓住对方心理的微妙认同感与对方的人性情感倾向的最佳、最有效的方式。

在与友善礼貌的客户交谈过程中，我们必须要坚守、也必须要表现出来的是我们的诚恳，而且一切行为都必须坚守适度准则，即我们需要热情地服务客户，但热情不可因为过度而让对方感到不舒服，我们需要适度地赞美对方，但赞美不能因为没有根据或过火而使对方感觉到虚伪；我们需要礼貌地迎合对方，但礼貌与迎合不能因为没有尺度而使对方感觉到我们在讨好他们。这些因为没有尺度的热情、友善、赞美会产生极为不良的负面效应，会使对方怀疑我们的真诚、甚至产生腻烦心理。

前面我们讲述到礼貌友好的客户是心理防线最弱的客户群体，他们乐于施以人友好、热情，也极易在别人的友好、热情中迸发情感驱动效应，因此，我们在与这一类型的客户交谈中，微妙地获取对方的需求与渴望，微妙地投其所好满足其需求与渴望，才是最为关键的引导方式。

从服务精神要求准则的角度讲，礼貌友好地服务于客户，不仅是对于这一特定类型客户特殊要求，更是我们对所有客户的服务精神的准则要求，是构建企业信誉、塑造良好企业形象的准则要求，因此，以礼对待客户，是我们必须遵守、必须坚持的服务原则。与人为善，以礼待人，是为人之本，更是经商之道。



第五节 傲慢无礼的客户，忍之一时

如果在极尽忠诚地为客户服务时，却遭遇了客户的无礼行为，我们能够做到忍耐吗？傲慢无礼的客户是存在的，而且我们也会时常遇到。这一类型的客户自我意识超强，尤其对待销售人员，更是以“上帝”的身份自居。当我们被这样傲慢无礼的客户“羞辱”时，可以抑制住内心的委屈与愤怒吗？如果我们依然是没有岗位职责的“孩子”，可以对此无礼行为“还之以牙”，但当我们是身肩企业前途命运的创业者，就必须做到忍耐与礼让。忍耐之花是苦的，但最终会结出甘甜而柔软的果实。

人的性格是多种多样的，在人际交往中我们会遇到各种各样的人物，包括行为举止怪异、性情脾气古怪、不易接近之人，在工作中，我们同样会遇到各色客户，客户是由“人”组成的，客户群体中有友善礼貌易相处的客户，自然也会有傲慢无礼沟通困难的客户，而对于这类傲慢无礼的客户，我们切记遵守“客户是上帝”的服务最高精神准则，不可无礼待之，必须忍耐、宽容。

傲慢无礼的客户，其最大特点就是对人不讲礼节，态度傲慢，自我意识超强，尤其对待销售人员，更是以“上帝”的身份自居，不把销售人员的服务与工作放在眼里。我们在营销与谈判中遇到这样的客户，心里懊恼、委屈等不满情绪的产生是无法避免的，任何一个人遇到别人的傲慢无礼行为心中都不可存有愉悦之感，但我们要做的是克服心中的懊恼甚至愤怒等不满情绪，要以忍耐之道对其傲慢无礼之行为处之泰然。一方面，对客户忍耐，是我们的工作责任要求，无论客户有任何无礼行为，我们只能以理服人，不能施行“以其人之道，还治其人之身”的“报复”行为，一个优秀的营销人员不会因为客户的无礼而与客户发生口角或激发矛盾，而是以忍为盾，以理为矛。另一方面，对傲慢无礼的客户，我们因为不能忍耐而爆发，损失的是我们自身的企业形象与企业利益，所谓“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”，我们无法做到“忍一时”，损失的永远是我们自身与企业的利益，因为



在公众眼中客户即为上帝，在企业与客户发生无理争执时，在多数情况下倾向的都是客户。总之，对于客户的傲慢无礼，我们只能智取，不能硬攻。对于客户的傲慢无礼行为，合格的企业营销人必须具备忍耐的良好心理素质。

客户傲慢无礼，通常会基于以下几种原因或心态：

第一，客户当时因为特殊原因导致了内心焦躁、不安、忧虑而产生傲慢无礼之行为。比如客户当时很忙，或者当时因为一些事情很心烦，这样在他们急匆匆的购买产品时其心理情绪肯定会影响其言行。

第二，客户的本身性格使然，也就是说这一类人的性格与日常行为、处事方式本性如此，这一类人天生就是这样一种傲慢无礼、不懂得尊重他人的“怪异人群”。

第三，客户的“上帝心理”或“不平衡心理”导致其傲慢无礼行为。客户的“上帝心理”就是指客户自我为大的消费意识，在这样的客户心理根本没有把营销人员放在眼里，认为“你们的义务就是为我们服务”，于是便产生了其傲慢无礼、颐指气使的行为。客户的“不平衡心理”是指一些客户认为他们自身高人一等，与我们这些“服务人员”不属于一个层次，自然不会对我们以礼待之，更何况他们要花钱买我们的产品，认为我们所谓的“服务精神”只不过是获取利益的手段，最终我们想要的只不过是他们腰包中的钱，基于这样一种“偏激”心理，他们自然不会对我们“有礼”。

通过以上的分析，我们可以简单明了傲慢无礼的客户是因为客观因素所导致了其傲慢无礼的行为，这是“有情可原”的一部分客户，我们对其忍让也会心有所安；另一类客户是因为主观因素（主观性情使然或主观偏见使然）所导致的傲慢无礼行为，这一部分客户我们必须给予容忍，给予机智的应对。主观性情使然的无礼客户，我们对其容忍或许还不会导致太大的心理不平衡感，因主观偏见而故意对我们无礼的客户，我们对其容忍时内心一定会感受到极大的委屈与愤怒，但无论是怎样的情形，我们不能忘记在那一刻我们是身处工作岗位，履行岗位职责，对客户忍让是我们的“服务理念”要求，也是维护我们企业自身形象与利益的需要，所以即便我们心中怎样的不平衡、



怎样的达到了忍耐的极限，为了企业自身的利益，我们都不能与客户引发矛盾、产生争端。

但是，忍让不代表退让，我们要以理服人，以忍让和友善的服务态度让对方自行“收弓”，无难可发。

要做到忍，良好的心态是必备要素之一。这包括积极的心态、付出的心态、坚持的心态、合作的心态、谦虚的心态。自古云“小不忍，则乱大谋”，在企业营销中，对于一些无法避免的无礼行为，我们一时的无法忍让，导致的将是企业自身的形象损失和利益损失。柏拉图说“要是你无法避免，那你的职责就是忍受。如果你命运里注定需要忍受，那么说自己不能忍受就是犯傻。”作为企业营销人员，对于一些客户的傲慢无礼行为，我们是无法避免的，那我们的职责就是忍受，如果我们不能承受现实所注定需要忍受的，那我们就是失败的创业者，失败的企业营销人。

事实上，我们都知道，“忍”是心字头上一把刀，要真正在特殊情况下做到忍让并不容易，但这就是对我们创二代企业营销人的挑战，只有我们成功地克服了这一心理阻碍，就会在与任何客户的交往中游刃有余。正如辛姆洛克所言“忍耐之草是苦的，但最终会结出甘甜而柔软的果实。”

第六节 尖酸刻薄的客户，宽容为上

人有见识，就不会轻易发怒。宽容人的过失，便是自己的荣耀。在企业营销中，对客户的宽容，更是我们的职业责任所系，是我们实现企业利益的既定目标所需。对于尖酸刻薄的客户这一特殊客户群体，或许其言行让我们无法忍受、更无法接受，但与之获取营销成功的关键因素就在于己方的宽容、礼让。在关键时刻，我们如果无法做到宽容，那将会导致企业和个人前途的重大损失。

尖酸刻薄的客户，在与人相处时有机会就对人冷嘲热讽，总是以自己的唇枪舌剑占他人上风，令人难以接受。这一类人群的心理通常表现为对心中



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

不满的发泄和或强烈或隐匿的自卑感。对心中不满的发泄，即客户有时在其他地方遭到不愉快的事情，心事郁闷，所以找机会就想发泄一下，有时正常人也会有情绪激愤的时候。强烈的或者隐匿的自卑感，即对他人刻薄有时是自卑的一种极端反映，这类客户觉得事情不如意，自怨自艾，潜意识中感到不平和自卑，这使得他们心胸变得狭窄，在言语行动上变得尖酸刻薄，以求心理的平衡。针对这一类客户的特殊心理，销售人员必须以平和的态度对待，以理解同情的心情去关怀、体谅他们，一般而言，销售人员的耐心和同情能软化客户的不满，使其体谅我们的工作，从而改变其不合作的态度。简而言之，对待尖酸刻薄的客户，我们要以宽容为上。

《旧约全书·箴言》说：“人有见识，就不会轻易发怒。宽恕人的过失，便是自己的荣耀。”不会宽容别人的人，是不配受到别人的宽容的，但是谁能说自己是不需要宽容的呢？宽容意味着理解和通融，是融合人际关系的催化剂，是友谊之桥的加固剂。宽容还能将故意化解为友谊。宽容是解除疙瘩的最佳良药，宽广胸襟是交友的上乘之道，宽容能使你赢得朋友的友谊。宽容是人生中的最大的美德，在一些时刻，必要的宽容是我们为人处事、缓和紧张氛围与紧张关系的必要方式与心态，在企业营销中，对客户的宽容，更是我们的职业责任所需，是我们的服务精神所需，是我们实现企业利益的既定目标所需。在关键时刻，如果我们无法做到宽容，将导致我们自己和我们企业的重大损失。

有一个药品公司的医药代表去某个城市开发市场。通过一个星期的辛苦谈判，解决了多个大客户提出的难题，拿到了第一笔订单。谁知采购员在看到订单后，以命令的口吻提出要举办一次产品推广会，而且，推广会的所有条件均由他来决定，医药代表的责任就是出钱。虽然，面对采购员如此刻薄几近无礼的要求，医药代表想到大局利益，只好强压内心的火气，以宽容的姿态勉强答应了这位采购员的要求。第二个月，他们如期举行了产品推广会。当他们进行资金结算后，多余 200 多元。负责会议的采购员立即拿出一张发票和三条香烟，说：“这几条香烟就算是我们几个同事的劳务费吧！”然后，他就开始分发香烟。医药代表就像一个地主家的奴才，根本没有最基本的尊



严可言，况且，这位医药代表还是一个世界上著名的跨国企业的医药代表。他实在忍无可忍，说：“这件事情应该与我商量一下吧，你怎么可以擅自做主呢？”谁知就是因为这句话，那家客户就与该公司断绝了商业关系，以前所有的努力都付诸东流。

在这个案例中，这位采购员无疑是一位极其刻薄的客户，所提要求也极为刻薄，面对这位刻薄的客户，这位医药代表前期的宽容忍让的确对双方的合作关系起到了有效的促进作用，而最后的关键时刻这位医药代表对客户这种刻薄无礼的行为无法再宽容忍让，致使合作谈判最终失败，致使之前的努力付之东流，这位医药代表失去了他成功获取这尤为重要的第一笔订单的机会，医药公司也损失了本可能实现的利益。在这位医药代表与这位采购员的合作谈判中，其前后的成败转折，关键就在于医药代表对这位刻薄客户的前后态度的变化，如果这位医药代表可以在最后关头压制住心中的不满与怨气，以宽容的态度表示合作的诚意与友好，那么这次合作谈判的结果会大相径庭，会取得圆满的成功。可见，在一些企业营销活动中，以宽容为上，是多么的至关重要。

与尖酸刻薄的客户打交道，切忌愤怒，我们的愤怒导致的是自己的损失，而于对方无害；相反，我们的宽容造就的会是我们预期的、甚至预期之外的利益实现，而且会使对方形成对我们的信任甚至感恩。佛教说：“以恨对恨，恨永远存在；以爱对恨，恨自然消失。”愤怒常常使我们失去理智，做出愚蠢的行为，导致令我们懊恼的后果。而以德报怨，是建立和谐关系的一种必要行为方式，虽然以宽容为上的道理很容易讲，而实际行为很难做，但我们必须具备坚强的心理素质，具备能容人、能忍让、能够以德报怨的心胸与气度，而开阔的胸襟与气度也是成功的企业人所必须具备的优秀品质。

我们要成就大事，就必须磨炼自己宽容、豁达的胸襟，对于任何尖酸刻薄的行为，都可以真正地做到“以宽容为上”。

第七节 刻意刁难的客户，以理拒之

当我们的客户刻意刁难、无礼要求损害到企业利益时，要如何应对？委曲求全还是以理拒之？一个睿智的企业营销者自然会选择后者，因为人的宽容是有原则的，人的礼让是有底线的。委曲求全是对这一类以发难而“挟持利益”的人群的纵容。那么这一类刻意刁难的客户其心理动机是什么，我们又如何有效地做到以理拒之呢？

刻意刁难型客户，最主要的行为表现就是挑剔，颇有“鸡蛋里挑骨头”的“风范”。这一类型的客户以挑三拣四为乐趣，希望从挑剔商品或服务中满足自己一些心理需求，如支配、权力或寻求心理平衡。

刻意刁难的客户其心理动机其实就是希望自己通过某种刁难行为来获取内心需求的满足，即以刁难行为实现自己的某种心理需求，例如打折、赠品、压价、合同条款的利益让步、甚至营销企业无法实现的荒谬无礼的请求。对于这样的客户，我们必须对其荒谬无礼的条件以及得寸进尺的行为要求以理拒之，让其明白我们的宽容不是无底线的退步，我们的忍让不是无原则的纵容。而这个宽容的尺度是什么，这就是我们对于自身与企业利益的衡量尺度，简而言之，对于客户不危及企业利益却又能促成销售行为发生实现企业利益的无礼请求，我们可以给予宽容、忍让；而对于一些客户的有损于企业利益的无礼要求我们必须以理拒之。否则，我们的无底线、无原则的宽容与忍让将会纵容这一类刻意刁难型客户的无礼行为，导致企业自身利益的损失。

对于刻意刁难的客户，我们一方面必须对其无礼行为以理拒之，另一方面，我们要针对其发难的心理动机与购买、合作的意愿度进行仔细而准确的分析，进行恰当的引导，尽可能地促使双方间合作关系或销售行为的实现与发生。

首先，对于刻意刁难的客户所提出的无礼要求（即有损企业利益的不合理或不正当要求），我们必须以理拒之。对于这种客户的再忍让，很容易造成其“得寸进尺”顺杆爬的心理，因为这一类型客户就是滥用“发难”以获



取分外利益的贪得无厌的人群。而且，我们对这种苛刻无理要求的让步，直接导致的是我们企业自身利益的损失，纵容的是一种不正当的合作关系与谈判行为的存在。

一家玻璃工艺品生产厂家与一位客户签了一单小额批发合同。这种小额批发每次进货也就两三百元的货款，厂家给他们的价格都是最合理的批发价格，而且允许批发商混批。因为批发商对玻璃工艺不是很熟悉，还因为他们是零售，对产品特别挑剔，厂家就在下单合同中给予了一个承诺，承诺内容是碎了补货，次品调换，但在玻璃行业容许有5%的破损率。而事实情况是，厂家基本是对于有发图片过来的碎片全部进行补货。而这次签单的这个客户，收到产品后左挑剔右挑剔，而且发了一些碎品统计数据要求补货，却迟迟不发照片图片过来。厂家向其追问图片，他们却反过来刻意刁难，说厂家对于碎品的承诺言而无信。而后厂家将工艺的问题、运输问题导致的损坏责任与批发商自己后期造成的损坏责任明确进行说明，而这个批发商就是不听道理，主观强调是厂家产品问题，玻璃工艺品存在瑕疵、而且破损较多，要求厂家进行补货或赔偿，还威胁说厂家不履行承诺，就会投诉厂家。而且批发商抓住这一问题不放，拒付预付款之外的应付货款。但是无论厂家怎样追问事实情况，这个批发商都无法提交关于产品瑕疵和与所报破损数据相符的图片证据。很显然，这个批发商就属于典型的刻意刁难型客户，其目的就是想以刻意发难的行为获取更多的不合理利益。这一客户的刁难行为使得厂家很是烦恼，最初也想在不赔本的情况下对其进行补货，尽快解决掉这一“麻烦客户”，但权衡再三，厂家发给批发商一份资料，其中有一份厂家签单合同条款内容，其中明确写着“赔付或补货，要以破损、瑕疵产品的统计数据与真实图片为依据，无法提交真实证据者不予以补货或赔付”，另外一份是相关消费、经济合同中关于投诉仲裁的相关条款资料，这两份资料的结合，很明确地提醒这个批发商，其无礼行为得不到相关法律保护，属于不正当、不合理要求，甚至可以对其威胁行为进行法律追究。面对事实真伪、关系利害，批发商很快不再提及补货与赔付，而且很快便支付了剩余货款。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

这个案例，所提示我们的就是，对于我们企业自身应得的正当利益，我们必须坚守不放，对于刻意刁难客户的无礼要求我们必须以理拒之，理包括事实证据、相关法律法规条款等事实有利理由与依据。

其次，对待刻意刁难的客户，我们在对其无礼过分要求以礼拒之的同时，要尽可能地摸清其真实的心理动机，在不损害企业利益的前提下，以理对其进行正确引导，尽可能的促使销售行为的发生。

一些客户的刻意刁难，正说明他对我们的产品有兴趣，需要了解我们产品的相关信息，因为通常情况下，一个人对一件事情或一件事物产生兴趣、有需求心理，才会针对这件事情或这个事物进行询问，包括刁难与无礼询问。如果面对客户的刁难我们因心理厌烦与痛苦就对其置之不理，那么，我们丧失的会是更多的营销机会。我们心里必须清楚一个问题，就是在很多情况下，刻意刁难的客户比友善礼貌的客户更具有购买、合作倾向，正是他们更大的心理需求欲望才促使他们以刁难的方式获取更多利益。因此，如果我们可以合理地化解双方间的“纠结问题”，软化对方的刁难心理，我们会获取更多的营销机会，实现更大的企业利益。

当然，这里所说的合理方式，依然要以理为据，因为只有事实道理与依据才可成功地“击退”这一类型客户的“发难”行为，使其刁难心理因“无理”而自退。

第八节 固执己见的客户，耐心为重

很多情况下，固执己见的人群是最难应对的，他们多数情况下是由于其本身的性情使然，这类人在为人处事中不善于圆滑、变通，执著于自己的想法，自我意识非常强，自我防范心理也非常强，但是这一类客户在我们的耐心争取下极有可能成为我们的忠诚客户。其“忠诚”也是因其认定极难改变的性情所决定的。因此，与固执己见的客户交往，耐心极为重要。能够透穿顽石的柔力是水的一滴一滴的渗透，能够软化顽固思想的柔力便是人的耐心。



固执己见的客户，最主要的表现就是顽固地坚持自己的意见，不肯改变自己认定的想法，沟通极为困难。这一类型的客户，往往思想狭隘，固执己见，听不进不同的意见，交往中缺少通融性。因此，与这一类型的客户交流，耐心很重要，他们不易沟通、“一根筋”的思考方式很容易造成我们企业营销人内心的烦躁、甚至会在一气之下产生放弃交谈的想法，但是这是万万不可取的，我们要做的，是以足够的耐心与之进行礼貌与道理相结合的交流，要相信再硬的石头可以被焐暖，而这个过程必须有足够的耐心来做支撑。

固执己见的客户，多数情况下是由于其本身的性情使然，这类人在为人处事中不善于圆滑、变通，执着于自己的想法，自我意识非常强，自我防范心理也非常强。另一方面，客户的固执己见很有可能是其较强的自我防范心理导致对我们的合同或产品的不信任造成的，他们因为对我们的不信任与防范，而坚持自己的想法，认为只有坚持自己的想法、按照自己的意愿达成合作关系，才会保证自己的利益不受损失。客户的固执己见也很有可能是因为其对于一些产品的不了解，因为缺乏了解又天生顽固，便容易形成执著己见的心理。基于固执己见的客户的特点与心理动机，我们要想打开这一类型客户的“心扉”，融化其内心的固执阻障，软化其内心的防范意识，就必须耐心地与之沟通交流，在耐心交流中，表现出对对方的理解与体谅，谈话与处事多从对方的心理出发，让对方感觉到我们是在为他们着想，使对方形成对我们的信任与好感，有了信任与好感，其固执己见的“顽固性”就基本被弱化了，同时以耐心讲解使其了解到他们所不了解的事实（例如产品的特点、优势，对方的利益所在等关键因素）。

有这样一个故事，一个画家给一位老农画一幅肖像。画家画得很认真、很努力，每一笔都力求真实，当他把画好的肖像递到老农手里时，他认为老农一定会为如此真实、逼真的肖像感动至极，但他没有想到老农看到这幅肖像后极为愤怒，对画家大嚷道：“你是什么画家？为什么我只看到一只耳朵，我的另一只耳朵呢？”画家忙解释说：“这是侧面肖像，只能看到一面，所以

只会在画像中看到一只耳朵。”老农因为缺乏绘画常识，而且性情顽固，一再坚持自己的观点，只有一只耳朵的画不是好画。并且摸着自己的耳朵说，我确实是有两只耳朵的。当他听到画家一再强调“侧面肖像”便一把翻过这幅画，看到背面的空白更为生气，嚷道：“你根本就算不上是画家，后面有什么？什么都没有！”画家见状，觉得这位老农真的是无法沟通，顽固而且不讲道理，但想到自己的职责就是为顾客画好每一幅画，并让每一位顾客都能够满足其心理需求，便只好耐着性子，与这个“一窍不通”的老农讲起了美术原理，从人物画讲起，耐心为老农讲述肖像画、侧面肖像画的概念，讲述侧面肖像画的艺术与美感所在，并针对画给老农的这幅侧面肖像画讲述了其特点与美感。就这样，这位画家如同在给一个学生上课一样，足足讲了一个半小时，最后不但使这个老农明白了侧面肖像只看到一只耳朵是正确的、富有美感的，而且还明白了很多关于肖像画的知识；不但以欣赏的角度接受了画家的这幅肖像画，还对其大加赞扬。后来，这位老农几乎成为了这个画家的“活广告”，他逢人便讲自己的“画像遭遇”，并对这位画家的画艺与服务态度大加赞扬。

在这个故事中，我们看到这个老农的固执与这位画家的耐心的鲜明对比，也看到了这位画家的耐心最终所收获的“喜悦”、“甜蜜”——画家被客户认可，收获了成就感；老农内心得到了最大的满足，收获了“幸福感”。由此可见，与固执己见的客户交流，耐心与谈话技巧是何等的重要。

首先，与固执己见的客户交流，我们必须意识到，这一类型的客户一旦成功发掘，很容易成为我们长期、忠诚的客户。固执己见的客户，一旦对我们形成信任与好感，其坚强的执著心理会驱使这种信任与好感深化与持久，极易形成对我们企业与企业产品的忠诚度，而且对我们的企业信誉与企业形象保持良好，没有欺骗、欺骗行为与产品质量问题的情况下，这种忠诚度不易弱化，这种不易弱化的“顽固”的忠诚度，会使这一类型的客户成为我们的长期发展客户。这个道理很简单，通常情况下，对于一个固执己见、自我意识超强而排他的人，如果我们一旦以耐心与真诚对其好，让其认同我们对他的“好”，形成对我们的信任，这种人就会成为我们“肝胆相照”、“两肋



“插刀”的朋友，他们会在内心深处认同并接受我们，而且愿意为我们服务。

其次，在与固执己见的客户的交往中，我们也必须清楚，这一类型的客户虽然在我们的耐心争取下极有可能成为我们的忠诚客户，而他们也是极易受“伤害”的客户群体，也就是说一旦我们与之交往合作中，我们的承诺与服务出现问题，会强烈损毁他们对我们已形成信任，形成更强的防范意识，因此而解除与我们的合作关系，而且在我们对其建立之不易的信任基础与合作关系一旦破损之后，就很难再恢复。这就如同我们伤害了一个对我们形成良好信任并真心对待我们的朋友，一旦这种有意或无意的行为发生，这种“信任错误”而导致的伤心都很难真正恢复。因此，与固执己见的客户交往，一方面我们要以耐心、真诚感染他们，软化其防范心理与坚强的顽固，另一方面在我们形成合作关系后，必须以一如既往的热忱与耐心维护这种取之不易的信任感与合作关系。

第九节 草率决断的客户，步步为营

草率决断的客户，在做出决策之时往往缺乏缜密的思维与科学的思考，因而极易出现错误，也很有可能在当事人热情冷却后或者想法改变后产生后悔行为。与这一类型的客户交往，最大的忌讳就是被其“热情”与迅速决策所感染，与之同步进行决策，招致节外生枝的麻烦。对待这一类型的客户必要的保险措施就是步步为营，缜密行事。

草率决断的客户，多属于急性之人。这一类型的客户处事不谨慎、思考不周密，很容易轻率地做出决策，而做出决策之后又很容易反悔，或者决策失误，总之这一类型的客户办事草率，在轻易做出决定之后，很容易留下许多后遗症。所以在与这一类型的客户交往时，步步为营是必要的，我们必须设法有章有节地一步步进行。谈（办）完一件事，再谈（办）另一件事。如此才不致发生错误，也可避免出一些不必要的麻烦。

草率决断的客户，其最大特征就是：没有耐心听完别人的谈话，往往“断章取义”，自以为是地作决断。如此虽使洽谈进行较快，但草率做下的决定，多半会留下后遗症，招致意料不到的枝节发生。这一类型的客户，乍看好像反应很快，通常情况下，在与他们的交谈进行至最高潮时，他们便忽然做下决断，予人迅雷不及掩耳的感觉。但这种人的处事迅速多半是因为性子太急，而且有的时候快速决断主要是为了表现自己的果断，而事实上这种表现绝非是“果断”，而是随便且草率。果断是经过周密谨慎的分析，由科学的逻辑思考做保证的，而草率是缺乏缜密思维的，通常情况下，是当事人的“一腔热血”与当时情况下的“热情高涨”使然的。这一类型的客户，在一种情形下，想到哪里，便轻率地做出“当时想法”的决定，其决定因为缺乏缜密的思维与科学的思考，因而极易出现错误，而且也极有可能在当事人热情冷却后、或者想法改变后产生后悔行为。所以，针对这一类型的客户，我们在与之洽谈沟通时，切忌与其同步决策，切忌被其“当时的热情”与“当时的决策心态”所感染，我们必须做到足够的冷静，将其决策将会导致的可能性后果进行充分考虑，步步为营，以我们的理智冷却对方的“分外热情”，以我们的谨慎引导对方对每一细节进行科学的分析，以防止己方跌进“失误陷阱”，造成日后不必要的麻烦或纠纷。

首先，在与草率决断的客户交流及交往中，一定要认清其行事草率的特点，不可将其误认为是追求效率、果断决策的客户类型。基于对其行为特征的识别，要做好足够的细心准备，小心谨慎地与其交流，不可被其迅速决断的行为所鼓舞或感染。简而言之，在与这一类型的客户交往中，我们必须时刻做好谨慎心理准备。

第二，不为草率客户所做出的有利于己方的草率决断所心动，要保持清醒冷静的头脑。当这一类型的客户在与我们的交谈进入到高潮时，很有可能不假思索就答应了我们所提出的条款，根据我们的意愿做出决断，这时我们往往处于目标即将实现的喜悦中而不够冷静。要知道这一类型的客户的决断是缺乏缜密思考的，不是在自己对情形分析足够透彻的基础上所做出的



“最终决断”，他们的决断一方面会很快后悔，造成我们的“空欢喜”一场，另一方面，当他们在事后想到一些问题与要求的时候，就无休止地纠缠我们，带来很多节外生枝的麻烦。因此，在面对这一类型的客户的迅速决断，哪怕他们的决断是对我们极为有利的，我们也要保持足够的冷静，将决断的关系利害帮助对方分析清楚，切不可被即将实现的利益所诱惑，而顺着客户的决断走，回避有可能给对方造成不良后果的问题所在。

例如，如果我们与客户对于一种产品签单，而这种产品不宜在当下天气环境下运输，合理的情况是需要延缓几天运输。但客户没有意识到这个问题，想要快速与我们合作，早点收货，决定当下就运输付款。这时，我们万不可因为快速发生销售行为、尽快实现自身利益而脱口答应对方的决断。我们必须告知客户在当时的天气环境下运输货物有可能导致的风险与对货物造成的不利影响，并清楚地告知对方，若对方坚持在当下运输，那么所导致的风险、问题的责任由对方承担处理。在此基础上再由客户做出最终的决断。否则，我们规避风险尽快发货收款，一旦问题出现，这里就会有一个“问题责任承担不明确”，一旦对方以此为借口要求赔付就会引起不必要的麻烦与纠纷。而这种纠纷，是我们在谈判的过程可以预料并提前规避的。

第三，与草率决断的客户相处，要在与其交谈的过程中，必须按照程序章节有步骤地进行，不可因为客户的急躁而跳跃必要的程序与手续，必须要做到步步为营，对可能发生的问题做好预先防范。

在与草率决断的客户洽谈沟通中，很多问题也许对方不能预见，但我们必须清楚地预见并告知。要知道，两个行事草率的人在一起做出草率的决定，其结果一定是失策较多，错误较多。而在企业与客户的双方谈判中，双方的草率决断，其失误与错误所造成利益损害，多半都是企业所承担的，也就是说，草率决断所导致的损失与问题，纠纷，直接造成企业利益的损毁，将企业卷进原本可以避免的纠纷之中。从这个角度讲，为了保障企业利益，在对待这一类型的客户时，我们必须要做到步步为营，谨慎行事，尽可能地做到可预见的风险规避与问题规避。



第八章 和谐友好待下属

在工作中与下属建立和谐友好的关系，对企业管理有着至关重要的意义。所谓和谐友好地对待下属，是指在工作中通过同事与同事间的交往建立起心理上的联系，消除同下属之间的情感距离和相互排拒的心理状态。友好、积极、亲密、默契都属于良好的合作关系，对于一个人的工作、生活和学习是有益的；相反，不和谐、紧张、消极、敌对，对一个人的工作、生活和学习是有害的。社会心理学的调查研究表明，良好的工作关系是一个人心理正常发展、个性保持健康和生活具有幸福感的重要条件之一。古语云：“天时不如地利，地利不如人和。”对于管理者来说无论在什么情况下都应重视“人和”这个重要因素。美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基经过大量的研究发现说：“一个人事业上的成功，只有百分之二十是由于他的专业技术，另外的百分之八十要靠人际关系、处世技巧。”此话也许说得有些绝对，但也从另一侧面说明良好的团队人际关系对成就事业的重要性。所以在工作中掌握与下属建立良好合作关系的方法，无论是对企业建立起一个良好的工作、学习环境，还是对企业的发展，都是十分必要的。与下属建立良好的工作合作关系的具体方法很多，我们在这一章中将介绍和不同性格的下属相处的技巧。

第一节 积极向上的下属，真心鼓励

对积极上进的下属我们要真心地鼓励他们，放下自己上司的身段，朋友般地平等相待；金钱和物质上鼓励效果最好，涨工资、送红包、买小礼物，将极大地增加我们鼓励的效果，使我们的下属积极向上的工作热情继续保持下去，并有可能更上



一层楼，更加努力地工作。有这样的下属，我们的工作才好展开，我们的命令也将更好地贯彻下去，何乐而不为呢？

作为单位里的领导或者企业的主管，我们在和下属打交道的时候，根据下属性格特点的不同，也要采取不同的管理方法。下属的个性千差万别，我们是不能用同一种方法千篇一律地同他们打交道的，这就要求我们掌握和不同的下属打交道的方法。

在我们看来，积极向上的下属最可爱，他们有上进心，有事业心，不管什么时候都能把工作放在最重要的地位，对这样的下属，我们要真心鼓励。

首先，我们对下属真心的鼓励是发自肺腑的那种真诚的鼓励。我们当中有些上司在鼓励下属的时候常常不带感情地说话，比如：“好好干，将来你会有成就。”“不错，你做得很对。”这些话听在下属的耳朵里是一种干巴巴的例行公事，这样会让下属觉得我们是在敷衍他们，一点诚意也没有，不仅起不到原来我们鼓励的预期效果，反而会让下属对我们有一种“官腔化”的误解。所以我们在鼓励积极向上的下属的时候，要真心实意，把自己的感情加进去，以情动人，这样才会让我们的下属深深地体会到我们的一片真心，在以后的工作中继续保持积极的状态。我们在用语言鼓励下属的同时，辅以动作上的鼓励，也是非常有效的方法，有时比我们说话更有效果，比如拍拍下属的肩膀，整理一下下属的领带，这些看似无足轻重的动作，往往会拉近我们同下属之间的关系，让积极向上的下属感受到春天般的温暖。

其次，我们的真心鼓励，要求我们这些做领导的放下架子，把自己和下属放在一个平等的地位上，这样我们的下属才能感受到暖意，才能真正地体会到我们的一片爱惜之情、鼓励之意。由于在单位里各自地位的不同，下属对自己的顶头上司往往产生抵触情绪，这很正常。在下属眼里我们这些上司都爱摆架子，让人不好接近，也有的下属用异样的眼光看我们，眼光里满是诚惶诚恐，满是疑虑或者期待。所以我们必须设法减少我们同下属之间的这种障碍，不能让下属觉得和我们之间的沟通存在着地位上的障碍，我们不能



以一种俯视的姿态来鼓励下属。积极上进的下属也是自尊心比较强的人，对我们的架子往往比较敏感，所以站在下属的角度看，在我们鼓励的时候，最好是以平等的姿态说话，这样来不仅增加了谈话的亲和力，更让我们显得和蔼真诚，拉近我们同下属之间的关系，增加了鼓励的效果。

再者，真心鼓励积极进取的下属，就要满足下属的需要，给他需要的东西。真心的鼓励不仅仅是体现在语言上，还应该在物质上和工作上鼓励他们，积极进取的员工一般都是有才能的人，是企业日常工作中的顶梁柱，对企业的发展有着很大的推动作用，所以在物质上和工作上鼓励他们是非常必要的。

某企业的老总王春华正在办公室里办公，这时敲门声响起，刚刚来到市场部的职员小李走了进来，开头的一句话就是“王总，我要辞职。”“为什么？”王春华很意外，这个平日里积极向上的小伙子怎么一下子想到了辞职呢？“我同学当中也有很多都是和我一样的工作，他们现在的工资都比我高，而且都升职当经理了。”小李年纪轻轻，上进心很强，说话办事都有股子冲劲。王春华想了想，也是，上半年公司的业绩还不怎么样。可下半年小王他们几个刚毕业的大学生来到公司后，凭着一股子的冲劲儿，接二连三地挖来了大单子，整个公司一下子就欣欣向荣起来。小李的确是个人才，积极上进地工作，不怕吃苦受累，敢打敢拼，为了留住这种积极上进的人才，王春华还是愿意掏出点钱以示自己对他们的鼓励和重视。王春华问小李，“你想要多少？”“我们这个行业的工资中间水平在5000元左右。”小李抱着必败的心理试探着王春华的态度，他自己也没有什么信心，一个正在成长的企业，不可能给自己开出这样的薪酬。王春华略作思考，很干脆地对小李说：“这样吧，咱们这个行业最高的一个月是8000元，我给你8500元，但是你要保证你的业绩计划能够全部实现，保证公司安排下来的工作能够很完美地执行。如果你还像现在一样积极上进，干得好，我就提拔你做我的助理，到时候薪酬另算。”小李一听就乐了起来，当场向王春华保证自己今后一定会更加积极进取，把公司当做自己的家，好好干。

物质和金钱上的鼓励往往能极大地提高下属的积极性，所以，假如我们



手中有增加下属工资的权力，我们不妨给积极进取、为公司做出重大贡献的下属增加点工资，什么也比不上金钱上的鼓励实实在在，假如我们没有这方面的权力，我们则可以买一些小礼物送给下属，鼓励他们好好干，将来一定能成大器，这样的效果也非常明显，我们不妨试一试。

综上，对积极上进的下属我们要真心地鼓励他们，放下自己上司的身段，朋友般地平等相待，金钱和物质上的鼓励效果最好，涨工资、送红包、买小礼物，将极大地增加我们鼓励的效果，使我们的下属积极向上的工作热情继续保持下去，并有可能更上一层楼，更加努力地工作。有这样的下属，我们的工作才好展开，我们的命令也将更好地贯彻下去，何乐而不为呢！

第二节 潜力巨大的下属，充分挖掘

一个人只要拥有巨大的潜力，就能在同事中脱颖而出，所以我们这些做上司的，要让下属们多多交流，多多比试，让他们自己在交流比试中发现自己的潜力，这是最好的办法。潜力巨大的人在正常情况下可能和普通的人没有什么两样，但是，一旦在面临压力或者危机的时候，他们的潜力就会被外在的环境所激发出来，展示出一个常人所不具备的某方面的能力。

对管理者来说，有潜力的下属能够帮助我们做许多事情，是我们事业上的好帮手，能够在平常的工作中成为我们的左膀右臂，帮助我们承担一部分的决策，这样的下属如果我们驾驭得当，将会给我们的工作带来巨大的帮助。和这样的下属相处，我们要充分地挖掘他们的潜力，培养他们，做他们的导师。

和潜力巨大的下属相处，充分挖掘下属的潜能，我们可以通过下面的几点来实现

首先，我们要根据下属的潜力特点发挥他们的特长。就像《西游记》里唐僧师徒取经的故事一样，我们的下属里面总有个技术拔尖的“孙悟空”，



我们就要他多多求实创新，在工作中不要有什么顾虑，锐意进取，下属中也总会有一个圆滑取巧的“猪八戒”，我们不妨让他做一些交代方面的事物，把下属的圆滑取巧用在公关方面，也总会有个任劳任怨的“沙和尚”，我们得让他学会什么是坚决服从，办起事情来要一丝不苟地执行我们的命令，一步到位，不打折扣。只有这样根据下属的各自的潜力属性，挖掘他们的发展方向，我们这些意志坚定、目标明确的“唐僧”，才能万事无忧，在日常的工作中只需要念念经即可。“工作这样做还不够好吧，回去再想想办法，争取做得再完美些……”但是，我们必须注意到，不能把挖掘当成压榨，就好比一个橙子，如果我们过分地压榨，把下属榨变形了，就难以成为我们心中的人才，不全面，是很难在今后的工作中委以重任的，所以，挖掘下属的潜能，需要我们因人而异，注意工作的强度。

其实，置之死地而后生是一种很可行的办法，潜力巨大的人在正常情况下可能和普通的人没有什么两样的，但是一旦在面临压力或者危机的时候，他们的潜力就会被外在的环境激发出来，展示出一个常人所不具有的某方面的能力。比如说有的上司让一些刚刚进公司不久但展示出一定潜力的员工给客户做技术培训，说“这次的任务非常重要，你千万不能搞砸了，不然你在公司里就没有办法待下去了”。也有一些上司给那些展现出某方面能力的刚刚脱离大学校园的年轻人在销售或者业绩方面下达必须要完成多少多少的任务指标。这些方法的效果通常非常明显，下属的潜力会被我们的压力进一步地激发出来，也给我们的下属一个重新认识自我的机会，让他们发现自己的潜能，确立自信，在今后的工作当中自觉地挖掘潜能。

再者，我们挖掘下属的潜能的时候，要兼顾下属的性格，对不同性格的人安排不同的任务，因材施用。做事严谨、性格刚正的下属，可以让他制定法则，温和善良的下属，我们可以安排他们做一些稳定的工作，这样一来，他们在工作中必定会循规蹈矩、按部就班地完成本职事物，雄健骠悍的下属，可以让他做艰难险阻的事，凌厉劲直的下属，可以主持正义；博学善辩的下属，可以和他讨论，襟怀坦白的下属，可以团结群众，耿直倔强的下属，可



以完成无损人格、气节的任务，注重行动的下属，可以让他开拓进取；性格沉静的下属，适于做深思熟虑的工作；纯朴坦白的下属，可以完成讲求信义的任务，满腹机谋的下属，可以让他做扬善积德的事情。所以性格不同，对待的方式也不同。

第三，挖掘下属的潜力，我们不仅仅需要自己动手，还应该学会让下属们彼此之间发掘，这样才能充分发掘集体的力量，让每个人的潜力都表现出来。从我们的角度来看，一个人的领导是有限的，在各人稳步提高的基础上，要让下属相互学习，使下属在技能上取长补短，在性格上取优补劣，打破思维框架，碰撞灵感火花，这样才能激发出无限的创造力，充分地展现出潜力来。

我们可以从下面的故事中找到让下属自己发现潜力、挖掘潜力的重要性：一天一个喜欢冒险的男孩，爬到他父亲养鸡场附近的一座山上去，发现了一个鹰巢，他从巢里拿回来一只鹰蛋，放到他爸爸的养鸡场，让一只母鸡来跟着鸡蛋一起孵化。从此孵出来的鸡群里就有了一只鹰，小鹰和小鸡一起长大，因而它不知道自己除了是小鸡以外还会是什么！它很满足地过着和鸡一样的生活。当它逐渐长大的时候，它内心里就有一种奇特不安的感觉，它总是在想：“我一定不是一只鸡！”但是，它一直没有采取什么行动，直到有一天，一只老鹰翱翔在养鸡场的上空，小鹰感觉到自己的双翼有一股奇特的力量在涌动。当它看老鹰的时候，一种想法出现在脑海：“养鸡场绝对不是我待的地方，我要飞上青天。”可是，它从来也没有飞过，但它内心里有着一种渴望，它试着展开了双翅，飞到了一座矮山的顶上，它兴奋至极，然后再次起飞，这回它飞到了更高的山顶上，然后冲上了青天，最后终于自由自在地翱翔在了蓝天中。

这个故事告诉我们，一个人只有拥有巨大的潜力，就能在同事中脱颖而出，所以我们这些做上司的，要让下属们多多交流，多多比试，让他们自己在交流比试中发现自己的潜力，这是最好的办法。



第三节 虚心上进的下属，积极引导

作为上司，我们要对虚心向上的下属给予必要的引导，在他们工作的过程中予以关注，看看他们是不是出现了什么纰漏，询问一下他们所需要的支持和帮助，使他们能够高效地完成工作，快速地成长起来。成长的过程中，上进心对一个人极为重要！

做一名领导，必须要懂得如何去加强下属的上进心，使他们虚心地求教，踏踏实实地钻研和工作。当我们的下属中有这样虚心上进的人时，我们要积极地引导他们，鼓励他们，切不可打击他们的积极性。在平时的话中应极力避免用“你不行、你不会、你不知道、你不懂、你怎么会这样想呢、你的想法是错的、我不同意你的看法、我觉得、我认为、我以为”这些字眼，而要经常对我们的下属说“你行、你一定会、你一定要、交给你办我很放心、你放心去处理吧，但请最后告诉我一下你处理的结果”。

虚心向上的下属往往在工作上有一股子拼劲，有一技之长，在思想上也有自己的主见，对我们从来不唯唯诺诺，渴望在工作上有一方用武之地。作为他们的上司，我们应该引导这样的下属，为他们施展才华创造机会、提供舞台。

对虚心向上的下属，我们应该做到三点：一要在日常的工作中适当授权给他们，大胆放手。我们中的一些人常常因为担心虚心向上的下属仅凭着一股子拼劲做不好事情，或者害怕他们做得好而“功高震主”，索性把他们晾在一边，这是很不明智的。这样的做法会让虚心向上的下属产生怀才不遇的情绪，对我们产生抵触情绪和埋怨的心理。作为他们的上司，我们要看到他们的谦虚和上进心，要在日常的工作中重用他们，让他们多担担子，放手让他们独当一面，出了问题给他们担着，让他们在大胆做事的时候没有后顾之忧，从而让他们的上进心进一步坚定下来。

二要量才使用。虚心上进的下属尽管能够谦虚地脚踏实地地工作，但上进心并不代表才能，所以对虚心上进的下属，我们还要量才使用，要根据他



们的个性、脾气和特长才能来安排他们具体的工作岗位，让既有才能又虚心上进的下属崭露头角，在工作上大显身手。

一要给下属留面子，尊重下属。虚心向上的下属大都有很强的上进心，争强好胜，难免在工作上出现一点纰漏。作为他们的上司，我们要在这个时候保护好下属的上进心和积极性，不能因为他们由于追求上进出现了错误就训斥他们、疏远他们。我们要做到在工作上信任他们，感情上亲近他们，生活上关心他们，多安慰鼓励，少批评训斥，从而引导他们更加虚心上进，在工作中作出好的成绩。

作为上司，我们要对虚心向上的下属给予必要的引导，在他们工作的过程中予以关注，看看他们是不是出现了什么纰漏，询问一下他们所需要的支待和帮助，使他们能够高效地完成工作，快速地成长起来。成长的过程中，上进心对一个人极为重要！一个懂得增强下属上进心的上司，既是在给下属打气，更是在帮助自己获取更大的成功。

那么我们应该怎样具体地引导我们的下属呢？怎样让我们虚心向上的下属找对方向呢？一个好的上司，对待虚心向上的下属要引导和培育，帮助下属提高技术能力和工作水平，传授我们的经验，引导他们走上正确的道路，使下属能够很快地成熟起来，能独挡一面，这样我们才能脱离事务性的简单工作，腾出精力做关键重要的事，必要的时候自己晋升时也有接班人来接班。对虚心向上的下属，我们的引导、培育要做到下面的三点。

一要真心地关怀爱护他们。虚心上进的下属最大的愿望就是在工作中能够有一番大的作为，渴望成才，能够发挥自己的才能，实现自己的人生价值，得到我们的认可和表扬。我们要在他们上进的路上帮助他们，在待遇上给予一定的关照，在提拔上优先考虑他们，使他们感觉到跟着我们走前途是美好的、有奔头的。

二要帮助他们解决工作中、生活上遇到的具体困难。我们在工作上帮助他们是应该的，在思想上和生活上帮助他们则更能赢得下属的信赖和尊敬，也能更好地引导他们的发展方向。对他们的正当合理要求，要尽量予以满足。



以激发他们的工作热情，对一时解决不了的，要做好解释工作，消除他们的怨气；对无理的个人要求，要理直气壮地拒绝，断绝他们的非分之想；对提拔上的要求要通盘考虑，一碗水端平，使他们感到自己的要求即使得不到满足，也有充分的理由。

三要为虚心向上的下属铺平道路。虚心向上的下属一般都相信自己的努力能出成绩，所以不愿和我们套近乎，我们就觉得他们很孤傲、不会来事，所以不管他们平常多么上进，我们都要他们坐冷板凳，这种做法是不对的。我们应该为虚心上进的下属当好铺路石，做他们成才上进的台阶，使他们觉得跟着我们干有盼头。

四是经常提醒敲打。对虚心向上的下属我们要及时提醒，防止其忘乎所以，使他们时刻保持清醒的头脑，从而正确对待自己和别人，摆正自己的位置，增强服从意识。

第四节 认真踏实的下属，多予夸奖

人们常说这么一句话：赞美之于人心，如阳光之于万物。如果我们能让这种夸奖的“阳光”经常照耀在认真踏实的下属身上，那么我们和他们之间是非常好相处的：他们认真踏实，我们夸奖肯定，一切都显得那么自然和谐。所以，对待这类下属，我们要多给予夸奖。

对在工作中表现得认真踏实的下属，我们要多多夸奖。夸奖也就意味着对他们的工作进行肯定或赞美，这是给予我们下属的一种口头上和心理上的荣誉，对认真踏实的下属肯定和赞扬，他们的工作积极性和主动性就会得到很大的激发，对认真踏实的下属来说，没有什么比得到我们这些上司的肯定和夸奖赞扬更能让他们激动的了。人们常说这么一句话：赞美之于人心，如阳光之于万物。如果我们的这种夸奖的“阳光”经常照耀在认真踏实的下属身上，那么我们和他们之间是非常好相处的，他们认真踏实，我们夸奖肯定，



一切都显得那么自然和谐。但我们要注意到夸奖下属并不是随便说几句好听或者肯定的话就能起到不错的效果，要想使我们的夸奖产生好的效果，我们应该注意下面的几点

首先，我们的夸奖要具体，实事求是。我们这里所提到的实事求是，是指我们的下属在平常的工作中取得的成绩，应该包括他们为了完成我们交待下去的工作而始终保持的那种认真踏实的态度以及为此付出的心血。总之，只要我们的夸奖有针对性，不泛泛而谈，做到形象具体，就能让我们的下属信服，就能让我们的下属感觉到我们时刻都在关注着他们，不然我们怎么会知道得这么具体呢？下属在我们夸奖之后，肯定会产生出一种“士为知己者死”的精神动力，并把这种动力应用在以后的工作当中，更加认真踏实地做好本职的工作。但是，我们当中的许多人都没有这种意识，在夸奖下属认真踏实的时候，总是例行公事般地泛泛而谈，给下属造成一种云里雾里的感觉，摸不到边际。比如我们当中的一些人在夸奖下属的时候会常常这么说“你的工作做得很好，值得大家学习。”至于好在什么地方，下属无法得知，想来想去搞不出个所以然来。这种让下属感到调子很高、却无实际内容、十分空洞的夸奖，只会让他们觉得我们在敷衍他们，随便说一说，打个过场，并非真的因为工作出色才夸奖。所以，这种公式化、模糊化的表扬，是收不到一点效果的。其实我们如果让表扬的内容更加具体一点，那么收到的效果肯定会不一样的，比如我们可以这样说：“在公司安排的某件事情上，你的认真踏实的工作态度避免了公司很大的失误，为公司挽回了形象，你是非常棒的。”这样说，比泛泛地夸奖他起到的效果肯定不一样，能够点明我们夸奖的具体缘由，更有利于他们在今后的工作中继续坚持这种认真踏实的工作作风。社会心理学家海伦曾用大量实验证明，表扬用语越具体，其有效性才越高。这是因为表扬越具体，说明你对下属越了解，这样，对方才能感觉到你的表扬是诚实的，而不是虚情假意的做作。

其次，我们对认真踏实的下属进行表扬时要真诚，所说的话要发自内心，带着感情。每个人都喜欢真诚，厌恶虚假，我们的下属也不会例外。所



以，只有真诚的话语，只有带着我们感情的赞扬才会被我们的下属所接受。我们用真诚的态度来表扬我们做事认真踏实的下属，才能唤起下属对我们的亲切感、温暖感、信任感和友谊感，从而愉快地接受我们的表扬，并在下一阶段的工作中更加认真踏实地去表现自己。因此，我们在表扬下属时，对于他们取得的成绩和优点，应该发自内心地感到高兴，满怀热情与真诚地表示赞扬。只有真诚的、发自内心的表扬，才能让被表扬者受到感染，才能激起他们更大的工作热情与干劲。如果表扬者只是讲些“年轻有为”、“前途无量”、“干得不错”之类的套话，就很难达到预期的效果。下属希望得到表扬，但这些表扬应当真正表明他们的价值。当然，作为上司的我们要想做到真诚地、发自内心地去表扬下属，就应在日常工作中和下属打成一片，时刻去了解和关注他们的工作情况，只有了解了相关情况，才能做到有针对性的表扬。

再者，我们的夸奖要有度，标准要适中。我们要把握好夸奖的标准和程度，对此我们可以从下面的几点入手。第一，我们的夸奖在人数上要适当，不要一次性地夸奖大量的认真踏实的下属，物以稀为贵，夸奖也是这样，我们夸奖的人数越少，被夸奖的下属就越觉得自己工作出色，自己在认真踏实的态度上胜过其他的同事，所以上司才会单单表扬自己。这样我们才能鼓励下属，调动其积极性，反之，如果数量过多，会让下属产生“干好干坏一个样”的感觉，这就失去了激励作用。第二，我们对下属认真踏实的认定要得当，不能过高或过低。如果受表扬的标准过高，容易使下属感到高不可攀，望而生畏，从而失去争取表扬的动力，受表扬的标准过低，容易使下属感到唾手可得，易如反掌，同样也会失去调动积极性的作用。确定标准，要由当时当地的具体情况而定。其三，我们在特定的时间内，表扬认真踏实的下属的次数要得当。事实证明，当我们在特定时间内表扬同一个人的次数越频繁，表扬收到的效果也就越低。对于表扬次数的掌握，我们应该根据下属的具体情况来定。如果下属认真踏实做事，进步较快、表现出色，对其表扬的频率可以高一些；反之，则应该低一些。



第五节 内向少言的下属，及时交流

和内向少言的下属相处，我们要积极主动及时地和他们交流，在交流的同时倾听他们内心的真实想法；也可以使用电子邮件和书面报告的形式进行间接的交流。这样可以避免内向少言的下属出现沉默时的尴尬；最重要的是，我们的及时交流要多赞美，多了解，少批评，少建议，用我们朋友般的话语，唤起下属心中自信心的苏醒。

内向少言的下属主要表现为：从来不主动和我们进行沟通，即使他们的工作中遇到了什么困难，出现了他们自己不能解决的问题，他们也不会和我们言语，要求帮助，平时说话办事胆子很小，自尊心很强，对周围的环境很敏感，疑心很重。对待这样的下属，我们要同他们及时地交流沟通，多谈心，多了解他们的思想动态，帮助他们解决工作中遇到的困难。具体来说我们应该做到下面的几点：

首先，我们应该积极主动地和他们沟通，及时交流，善于倾听。既然内向少言的下属不主动和我们沟通，我们就只好主动找他们交流沟通，私下里谈谈心，拉拉家常，打消他们对我们的“恐惧心理”。和内向少言的下属沟通，我们要鼓励他们说出自己的想法，要善于倾听他们的话语。当下属说话时，我们在听，但是很多时候都是被动地听，而没有主动地对信息进行搜寻和理解。积极的倾听要求我们把自己放在下属的角色上，以便于正确地理解他的意图，而不是我们想理解的意思。同时，倾听的时候应当客观地听取员工的发言而不作出判断。当我们听到与自己的不同的观点时，不要急于表达自己的意见，因为这样会使我们对内向少言的下属产生被否定的误解，使倾听的效果大打折扣。积极的倾听应当是接受下属所言，而把我们的意见推迟到下属说完之后。只有这样，我们和下属之间才不会因为他的内向少言而疏于联系，我们主动的沟通交流才能化解下属的内向带来的胆怯，我们的倾



听才会打开下属的内心世界。

其次，开通间接的交流方式，排除下属内向少言带来的沟通问题。我们可以利用书面的形式或者电子邮件来和这样的下属交流，鼓励他们表达自己的看法，汇报自己的工作情况，提出工作中需要的帮助，采用这种间接的沟通方式，内向少言的下属更容易接受。

再者，内向少言的下属，对我们的言语比较敏感，所以我们在日常的工作中要多赞美，少批评，尊重他们的自尊心，尽量少批评他们，不得不批评的时候也要委婉地表达。在每个人的心中，都有被别人赞美的渴望，内向少言的下属对这种评价和赞美尤为饥渴。身为他们的上司，应适时地对内向少言的下属给予鼓励、慰勉，认可褒扬他们的某些能力。当内向少言的下属接受我们安排的任务时，我们不妨这样说：“我考虑了很久，这事只有你去解决，我对其他人没有把握，思前想后，觉得你才是最佳人选。”这样一来让内向少言的下属感受到了我们的看重之意，并把下属的某些固有的优点给予适度的褒奖，使原本因为内向而显得不太自信的下属得到心理上的满足，使其在较为愉快的情绪中接受工作任务。对于下属在工作中出现的不足或者是失误，尤其是内向少言的下属，我们要特别注意，不要直言训斥，要同我们的下级共同分析失误的根本原因，找出改进的方法和措施，并鼓励他一定会做得很好。要知道斥责会使下属更加少言寡语，甚至产生自卑感，对以后的工作会带来隐患。例如，我们带领几个下属去比赛保龄球，比赛的时候，下属抛过去的球打倒了七个，作为上司我们可能会有两种表达 其一：“真厉害，一下就打倒了七个，不简单！”这种语言是激励，下属听起来很舒服，其反应是，“下次我一定打得更好！”。其二：“真糟糕，怎么还剩二个没有打倒呀！你是怎么搞的？”对方为了缓解领导对自己的压力，就会产生防御思维和想法，其反应是：“我还打倒了七个，要换了你还不如我呢！”两种不同的做法和不同的语言，前者起到激励的作用，后者产生逆反心理，同时产生不同的行为结果。积极的激励和消极的斥责，对于下属的影响就会是两种不同的结果，更重要是心理上的影响，这是最根本的东西。这点用在我们和内向少言



的下属之间是非常确切的，内向的下属自尊心强烈，对我们的赞美会很乐于接受，但对我们的批评往往很敏感，容易产生抵触情绪，所以和这类下属沟通交流的时候，我们要注意自己的讲话方式，尽量从积极的方面表扬下属，避免批评他们，以至于伤害他们的自尊心。

第四，在日常的工作中我们对内向少言的下属要多帮助，少建议，鼓励他们大胆地干事情，不要心存顾虑。

综上，和内向少言的下属相处，我们要积极主动及时地和他们交流。在交流的同时倾听他们内心的真实想法；也可以用电子邮件和书面报告的形式进行间接的交流，这样可以避免内向少言的下属出现沉默时的尴尬，最重要的是，我们的及时交流要多赞美，多了解，少批评，少建议，用我们朋友般的话语，唤起下属心中自信心的苏醒。总之，对待内向少言的下属，我们在积极交流的同时应注意方法，端正态度，帮助下属走出内向，这样有利于我们今后的工作，对团结下属打好基础。

第六节 潦须拍马的下属，灵活应对

这种人只相信一种真理，即同意上司的人会得到上司的好感，而反驳上司的人只会造成不必要的麻烦。在应对溜须拍马的下属时，要灵活应之，在了解下属的能力之后量才使用，向他们表明我们选拔人才的公正原则，帮助下属改变溜须拍马的恶习，这样才是最好的相处方式。

在我们的工作当中，时常会碰到溜须拍马的下属，溜须拍马的下属对我们没有任何好处，和这类下属相处，我们要灵活应对。对于他们中的无能者，最好让他走人，有才者也应在用其才的同时，多加小心。什么人是对自己溜须拍马，什么人是对自己正当恭维，对此，作为上司应该做到心中有数。其实，识别这两种人很容易，你只要掌握溜须拍马者的典型特征：永不反对或驳斥上司的指示。即无论什么场合，溜须拍马的下属只晓得做一种动作，点



头同意上司说的每一句话。

在这种人心底里，只相信一种真理，即同意上司的人会得到上司的好感，而反驳上司的人只会造成不必要的麻烦。许多上司虽然口口声声表示自己很民主开放，乐于听取各方面的批评或意见，其实最讨厌下属指出他们的不是，所以这在无形中保护了这类人的生存空间。实际上，绝大多数上司都喜欢下属赞成自己的提议或想法。既然事实如此，那又何必下那么多无谓的工夫，索性从一开始就点头到底好了。溜须拍马的下属不断找寻一位强有力的上司以得到保护，至于什么个人尊严，正确错误，早已丢在九霄云外。他们最大的目标，就是使领导高兴，使自己得利，其他一切都不管。这类下属除了懂得“拍马屁”之外，不会提出建设性的意见和建议，根本就缺乏主见，一无可取。

对付此类下属，上司可以用以下方法：

对那些没有能力、一无是处的溜须拍马下属，最好请他们另谋去处。

对我们来说，保持清醒的头脑，知道下属说的话中哪些是真心实意的评价，哪些是阿谀奉承。在谄媚阿谀的下属中哪些是发自真心但稍稍有些过分地赞美几句，哪些下属确是虚情假意另有所图，希望通过奉承谄媚我们达到自己的某种目的，哪些下属的奉承之辞中含有可吸取的内容，哪些下属的奉承话都是凭空捏造、子虚乌有等等，诸如此类。对于这些绝对不能糊涂。对待专门溜须拍马奉承上司而毫无工作能力的人，方法最简单，请他走人就是了。当然，如果他确是无能之辈，也该让他走人。况且他还专善阿谀奉承，我们周围有这么一颗不知何时爆炸的炸弹，我们还会有多少好日子可过？所以，及时让这样的下属走人比什么都强。

在不重要的职位上安排那些能力一般却爱好奉承的下属。对这样的下属不要简单地辞掉了事，毕竟他还是有一定的工作能力的，但是我们不能给他委以重任，因为不仅他的能力平平，不适合我们安排给他的重要事情，而且他还爱好溜须拍马，如果我们委以重任的话，迟早会坏了我们事情。人尽其才，这不光指我们要重视那些能力出众的人才，还要求我们要能利用这些



能力平平但有一些缺点的人，况且这类下属在我们手底下占大部分，是一股不容忽视的力量，毕竟能力出众的下属很少。

在工作上重视、关系上远离那些能力出众但爱好溜须拍马的下属。对待这类下属，我们要根据他们的实际能力安排相应的工作岗位。让他们在相应岗位上充分发挥自己的能力，如果我们不这么做的话，将会影响其他的一些下属工作的积极性，认为我们不识人才。但我们必须和这类下属在感情和平常的关系上保持距离，不要让他们靠得太近，不然他们出众的能力用在溜须拍马上，要影响我们本来的判断，迷惑我们原本的决断，使我们陷入看不清听不明的境地。和这类下属打交道，我们要清楚地表明我们选择人才的标准和原则，让下属知道我们在选拔人才的时候是很公正的，溜须拍马只会给我们留下坏印象，以此警示这些有才能但喜欢拍马的下属在我们面前不要太过分，安下心踏踏实实地工作。在下属对我们的决定提出异议的时候，我们要重视下属的质疑，仔细分析他们的不满，力求公正地作出决定。这样下属就会相信我们看重的是个人的能力，溜须拍马没有必要也没有市场，所以他们也就不那么热衷了。

对溜须拍马者我们可以换一个角度看待他们，帮助他们改正。如果细细想来，对溜须拍马而又有能力的下属来说，我们应该多一些宽容，多一些理解、多一些同情。从经济学的观点来说，“溜须拍马”是一种投资，只不过我们的下属是用脸面、尊严去投资的，投资的目的就是要有回报：或升官发财，或在商业竞争中立于风口浪尖，特别是现在一些单位提职就提薪，科级变处级每月就可多收入近千元，还有的调到一个赚钱多的单位，一年可多赚十多万。可谓一绝，古往今来举不胜举，这一部分溜须拍马的人多为有才有能的高智商者。从社会学的角度来说，溜须拍马又是一种生存的方法。有这样一些人，他们不论在德行上、才能上、能力上都是不行的，不如人的，属于既不能独当一面，又没有人愿意与之合作的那种。但这部分人也要活，而且还想很好地活，怎么办呢？他们就选择了溜须拍马这一只需投资脸面和尊严的方法，不仅陪领导吃、喝、玩、乐，甚至还要陪领导的老婆吃、喝、玩、乐。他们



自己也知道，有很多人瞧不起他们。这也是上帝留给这些人的一条生路，这一部分人多是无德、无才、无能的低智商者。所以，我们鄙视、诅咒完这些人后，也应留一点可怜、同情给他们，毕竟在这个物欲横流的社会，人们都想要活得很好啊。

所以，我们在应对溜须拍马的下属时，要灵活应之，在了解下属的能力之后量才使用，向他们表明我们选拔人才的公正原则，帮助下属改变溜须拍马的恶习，这样才是最好的相处方式。

第七节 见风使舵的下属，多多提防

和见风使舵的下属相处，一个最基本的原则就是要在日常的工作中多多提防，毕竟这类下属崇拜的是金钱和权势。一旦我们不再拥有这些东西，那么他们势必在我们最困难的时候离我们而去，甚至会为了自身的利益干出落井下石的事情，那个时候我们势必后悔不及。

见风使舵的下属可以朝令夕改，食言而肥，绝对不会少说几句，他们没有一定的主见，完全是看人下菜碟，但却又是话最多的那种。契诃夫称这种人为“变色龙”，他通过小说的主人公奥楚蔑洛夫勾画出了这种见风使舵的人的嘴脸。

和这样的下属打交道，我们要多多提防，因为这样的下属纯粹就是墙头草，随着周围的环境而改变。我们得势的时候唯我们是从，我们一旦遇到困难的时候，他们的嘴脸马上就会变得相当地难看。这些下属刚刚还看起来那么友善，跟我们说话还那么有诚意，对我们的一言一行都是那样地关心，但一旦我们不是他的上司了，他就会狠狠地踩我们一脚，来个落井下石。见风使舵的人眼里只有权力和金钱，他们之所以见风使舵，从根本上说就是贪慕金钱和权势。他们的目的在于通过讨好上司而获得最大的收获和回报。

这种下属往往善于察言观色，脸皮很厚，把自己当成商品，谋求在“人才市场”上讨个好价钱。这种人即使在工作上也好讨价还价，要求领导给他



们以晋升或加薪。或者他们在工作上不安分，但却热衷于往上司那儿跑，为的是和上司亲近，不是凭工作成绩得到上司的重用和提拔，而是想通过和上司的私人关系捞到好处。势利眼一般嘴甜、心细、脸皮厚，他即使是做错了事，也往往会把责任转嫁和推卸到其他人身上去；而一旦有了功劳，他又会极力地吹嘘自己的贡献和成绩，生怕上司不知道。

我们提防见风使舵的下属，不能只看他们表面上的行为和表现，还应该多听听他周围同事的意见，力求全面识人用人。见风使舵的下属最爱表现，但他们只是表现给我们看的，我们在他们身边的时候和我们不在他们身边的时候，他们的表现会判若两人。我们在的时候，他们肯定是我们眼里最勤快的人，忙东忙西，累得连脸上的汗水也顾不得擦，就是要在我们的大脑里留下所谓的勤快能干的好印象，一旦我们不在他们的跟前，见风使舵的下属一准儿躲到一旁休息去了，更不用谈什么积极工作了。所以我们仅仅凭借着我们自己的眼睛很难识别这类下属，因为他们非常善于伪装自己，在我们眼前一个样，背后又是一个样子。我们只有多听一下他们周围同事的意见和反应，才能看穿这类人的真面目。

对见风使舵的下属，没有能力的要坚决请他另谋高就，因为这种只会见风使舵却没有能力的下属，完全是冲着我们的权势和金钱来的，如果我们任用他，无论把他安排在什么岗位上，他都会把那个岗位弄得乱七八糟，同事之间的关系也会变得极其紧张，这对我们公司的团结和发展来说是极其不利的。所以一旦发现下属中有这种人，我们要坚决和他们保持距离，处在重要岗位上的要坚决撤换掉，即使是普通的职工，我们也要提防他，免得上当受骗，被他的言辞弄得耳不聪目不明，在以后摔跟头。

当然，我们也可以换个角度看待那些有能力的见风使舵的下属，其实在某些时候，我们还是很需要这种见风使舵的人的。这种下属善于处理人际关系问题，交际能力强，因而特别善于活跃单位里的气氛和协调各部门之间的关系，起到一个润滑油的作用，见风使舵的下属还能在关键时刻成大事，解我们的燃眉之急。毕竟现在的工作能够做好不单单取决于下属是否努力，还



和周围的各种因素有着千丝万缕的联系。有时候，周围环境中的某个因素不协调，就会让我们的工作陷入被动，而善于见风使舵的下属熟人多，路子比较广，常常可以办一些通过正常渠道解决不了的问题。所以我们在提防这类下属的时候，不妨任用他们来专门处理单位的对外关系，由于这类下属往往机敏过人，处事灵活、老练，是能够承担这种任务的。所以我们不妨把见风使舵的下属安排在他最能发挥自身优势的地方。另外，单位的办公室主任这一职位往往就是机关内、外工作的联结点，在许多情况下，能干好这个工作的人，非见风使舵型的下属不可。

综上，和见风使舵的下属相处，一个最基本的原则就是要在日常的工作中多多提防，毕竟这类下属崇拜的是金钱和权势，一旦我们不再拥有这些东西，那么他们势必在我们最困难的时候离我们而去，甚至会为了自身的利益干出落井下石的事情，那个时候我们势必后悔不及。所以在处处提防他们的同时，对那些没有什么能力只会随着权势摇摆的下属，我们应该将他们及时地清退，如果实在没有清退的权力或者受到各方面的制约，我们也可以尽量远离这些下属，避免他们见风使舵的言辞迷惑我们。但对一些有能力却喜好见风使舵的下属，我们还是应当量才使用，在小心的同时，可以安排他们处理一些对外关系，这样既保证了公司的利益，又发挥了他们“见风使舵”的才能，也不失是个一举两得的方法。

第八节 唯利是图的下属，用防兼备

在与同唯利是图的下属打交道的时候，最重要的是做到用防结合，按照下属的能力安排适当的工作，但不能重用他们，以防止他们在掌握了一定的权力和资源之后为了自己的私利损害整个公司的利益；对下属合理正当的要求要尽量满足，这样可以稳定他们的私心，得到一些利益，满足感增加，就不会往别的方面打主意了。



唯利是图的下属以获得利益为自己的行事准则，说话办事始终把自己的利益放在第一位，把公司的利益放在次要的地位，当他们的利益和公司的利益或者上司的利益发生抵触的时候，他们会毫不犹豫地为了自己的利益而损害公司的利益，对上司的利益则直接选择漠视。对这种唯利是图的下属，我们要用防兼备。

首先，对唯利是图的下属中有能力有才华的要把他们安排在合适的岗位上，让他们发挥能力，干好本职工作。唯利是图者虽然以己为先，但我们必须看到这样一个事实，他们在某些方面还是有能力的，只要没有伤害到公司的利益，我们还是要以平常心看待这类人的，毕竟私人都有。但我们千万要记住的一点是，我们不能把这类下属安排在重要的岗位上，无论他们的能力多么出众，因为这类下属在平常的岗位上没有什么利益可逐，所以他们能够安安静静地做好本职工作，兴不起什么大浪来。而一旦他们处于一个重要的岗位，手中掌握了一定的权利或者资源，那么唯利是图的本性就暴露出来了，逐利是这类下属的本性，为了自己的私利损害公司的利益他们是干得出来的，所以我们不得不防，使用的时候三思而后行。当然我们也应该站在自身的利益上提防这类下属，防止他们为了利益而在背后搞小动作。

其次，我们要满足他们合理的要求。下属合理的要求我们要满足他们，以此稳定他们的心态，另一方面也显示出我们的公平。人的行为是由多种动机支配的，适时地满足下属的合理要求，会带来更大的推动力，并将满足下属的合理要求与激励下属相结合，会收到更大的效果。此外，不要轻易许诺。许诺的重要特点是兑现，如果无法做到兑现，会在一定程度上挫伤职工的积极性。当下属有意见与建议时，应及时向上级领导汇报，站在职工的角度考虑问题。面对职工提出的要求时，则应站在单位和领导的角度予以合适的答复。经常换位思考，让每一位职工感觉到你的可亲可近，这一点在面对唯利是图的下属时很重要。假如我们不能满足他们的合理要求，他们势必会想别的渠道，如此一来，不择手段地钻营可能就会危及我们甚至整个公司的利益，所以适当地满足他们的要求是很重要的一步。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

再者，我们要拒绝唯利是图的下属不合理的要求。在下属为了自己的私利而提出不合理的要求的时候，我们可以委婉地以各种理由拒绝他们，或者拿出公司和单位的规章制度来提醒他们，千万不要为了自己在下属心中的和善形象而轻易许诺，这样会助长唯利是图的下属逐利的心态，使他们变得更加自私自利，以后我们想要约束他们的时候就更加困难了。

我们可能遇到过以下的情形：一位下属在公司办公室的走廊与我们不期而遇，下属忙停下脚步：“哎呀，老板，好不容易碰上你了。有一个要求，我一直想向你说一下。”接下来，下属如此这般将他的要求汇报一番。尽管我们认为他的要求很过分，唯利是图，但还是不太好意思让他失望。我们非常认真地听着，可实际上我们却非常为难，因为在我们看来，他的要求根本就“超前”了。几分钟后，我们看了看手表：“噢，不好意思，我现在正有急事处理。这个问题，看来我一时半会儿答复不了你。这样吧！让我考虑一下，过两天再给你回复好不好？”我们找了一个借口赶忙离开，不知不觉中也背了一个重重的心理包袱，因为我们没有拒绝下属的要求。两天后，下属如约打来电话：“老板，前两天向你提到的要求，你答不答应？”忙乱中，我们想了一下，才记起他讲的是哪一件事。“哦，实在不好意思。这两天我特别忙，还没有顾得上考虑这个问题，你再过几天来看看，好吗？”“没有问题，没有问题。”下属听起来非常能体谅我们。一周之后，我们又接到他的电话。不等他开口，我们已经感到十分歉意，并再一次请求下属“宽限”几日。此刻，我们似乎有些焦头烂额，因为现在我们的内心已满是内疚，为什么当初就没有拒绝他呢？拖到现在连自己都觉得难办了。所以对唯利是图的下属提出的不合理要求要第一时间拒绝，不要让他们心存什么希望，缠着我们不放，这样不仅解决不了问题，而且有可能激化矛盾。

所以，在同唯利是图的下属打交道的时候，最重要的是做到用防结合，按照下属的能力安排适当的工作，但不能重用他们，以防止他们在掌握了一定的权力和资源之后为了自己的私利损害整个公司的利益；对下属合适正当的要求要尽量满足他们，这样一方面可以稳定他们的私心，得到一些



利益，满足感增加，就不会往别的方面打主意了。但我们也必须对唯利是图的下属提出的不合理的要求坚决拒绝，打消他们的非分之想。

第九节 傲慢无礼的下属，严厉拒之

这种下属往往听不进我们的意见，也容不得我们的批评，事事想着出风头，做工作的时候总想着自己搞一套，让我们在管理上处于被动的局面，更损害了我们在其他下属之中的威严，是比较让我们头疼的一类下属。在和傲慢无礼的下属相处的时候，我们应该首先严厉拒之，树立我们的威严形象，必要的时候找到下属的短处，适当地打击一下，让他们看清自己的真实情况，这样他们的傲慢无礼就会收敛。

傲慢无礼的下属多在某一方面有一定的特长或者专业水平较高，在平常的工作当中有意无意地表现出一种优越感，有点恃才傲物的意思。这种下属往往听不进我们的意见，也容不得我们的批评，事事想着出风头，做工作的时候总想着自己搞一套，让我们在管理上处于被动的局面，更损害了我们在其他下属之中的威严，是比较让我们头疼的一类下属。对待这类傲慢无礼的下属，我们要严厉拒之，维护我们的权威，树立我们的威严。

我们不妨从下面的几点入手，来和傲慢无礼的下属相处

首先，对那些傲慢无礼的要求必须严厉拒绝，决不能退让姑息。有一个部门的代经理，是公司作为管理后备人才培养的，但是部门内部一个生性傲慢的女人，仗着自己的一点精明和一定的本职工作能力，对这个代经理总是冷眼相看，暗地里又在QQ里对他冷言冷语。安排给她的工作，非常不配合，让这个代经理在部门协作中很难做。这种情况如果公开或者让老总来打压，部门经理必然做不成了；不公开吧，他的心里又窝火。遇到像上面这个经理面对的情况时，我们首先要做的是要提醒这个傲慢无礼的女下属，必须按照我们的要求行事，对她的无理行为我们必须坚决地拒绝，保持我们做上司的尊严和权威，这样我们才能在今后的工作中制得住她，不然，我们的妥协



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

只能换来女下属更加肆无忌惮的傲慢无礼，所以，面对这样的下属时，无论他多么有才能，我们都要在第一时间拒绝他的无礼要求，不能妥协。

其次，我们要对这些傲慢无礼的下属适当打击，让他们知道傲慢的代价和成本。当然这里提到的“打击”并不是报复，也不是压制，而是发现他的短处，刻意用短，让他知道自己的缺点，这样在以后的工作中他就会收敛很多。俗话说“金无足赤，人无完人”，任何人都有优点也有短处。恃才傲物者并非万事皆通，样样皆能，充其量只是在某些方面或某个范畴里才干出众、出类拔萃，他们在其他方面可能就不如别人。因此，我们欲消弭恃才傲物者的傲气，就要想法让他们看到自己的短，最好是在无他人在场的情况下，背地里给他安排一两件使他做起来比较费力比较生疏的工作，并且要求限时完成工作。在我们交代给他的工作因为他的不熟悉或者不精通而办砸的时候，要适当地批评他，比如我们可以这样说“由于某些人的傲慢，导致了我们这次工作任务的失败，给公司造成了不可挽回的损失。”但不要对他过分严厉，以免使他们恼羞成怒，失去理智大吵大闹，这样对谁都不好；但我们必须强调公司损失的严重性以及不可挽回性，这样的暗示足以使聪明的下属领悟到我们的意思，知道事态的严重性，从此收敛起他们的傲慢无礼。

再者，我们要正确地指导他们的工作。由于傲慢无礼的下属在工作上恃才傲物，不把上司的意见放在眼里，所以导致他们的主观性比较强，做起事情来也比较积极，但常常会因为过分的激情而把事情做得过火或者因为傲慢的态度而粗心大意以致办错事情，所以我们对待这样的下属应该放手但又不能撒手不管，在恰当的时候应该给予积极地指导。在交给他们某项工作之前，我们要仔细地听取下属的想法，和他们一起讨论工作的细节，商量具体的执行步骤，从而多方面、多层次地对工作进行分析，帮助傲慢的下属认清工作的复杂性，提醒他们注意工作的态度。当我们把工作交到他们手中的时候，我们就要放手让他们去做，不用我们的命令去压制他们的积极性，但是我们要加强指导，分析一些事情出现的原因，让傲慢无礼的下属了解自己身上的不足和缺点，鼓励他们改变傲慢无礼的态度。



第四，傲慢无礼者大都是仗着他们的一技之长而骄傲自大，我们要想获得这种下属的尊敬，一个很重要的方面就是要下功夫学习我们所在行业的专业知识，完善本身的专业素质，虽然达不到精通，但也算个“百事通”。一般来讲，大凡下属都瞧不起不懂业务的上司，如果我们是一个满口大话却又什么专业知识也不懂的上司，那么下属是不会任我们安排的，傲慢无礼的下属更是如此。所以，要想和傲慢无礼的下属和谐相处，丰富我们自己的业务知识，提高我们自身的业务水平是非常重要的。我们自身的业务能力进步了，做出的决定就会理性正确、实际可行，我们就能在下属中一呼百应，我们就能在下属心目中树立权威的形象，而权威的形象和威信是让那些傲慢无礼的下属服从的最好的理由。

第五，用制度来约束傲慢无礼的下属。建立奖惩制度，防止他们傲慢无礼的态度伤害我们的权威，对不尊敬我们的下属要根据规章制度进行必要的处罚，以制度的严肃性和强制性来压制下属的傲慢无礼，使他们收敛。

所以在和傲慢无礼的下属相处的时候，我们应该首先严厉拒之，树立我们的威严形象，必要的时候找到下属的短处，适当地打击一下，让他们看清自己的真实情况，这样他们的傲慢无礼就会收敛。

第十节 心浮气躁的下属，耐心指导

心浮气躁的下属不论做事还是说话，总令我们觉得他们太急了点，不知道什么事情都需要一个过程，一步登天是不可能的。世界就是这样，不管你有多少才华，都需要脚踏实地地表现出来。这样才能被重视，才有发展的机会。对心浮气躁的下属需要完成的任务要仔细说明，包括对他们有什么希望，如何完成任务，完成任务的时间限制等等。尽可能地为下属制定出明确的工作标准，并将规章制度向下属讲得清清楚楚。指导不厌其详，规定不厌其细。

我们的手下通常会有这种类型的人，这类下属做起事情来心浮气躁，思



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

维上比较聪明有悟性，却爱惹是生非，就像《西游记》里的孙悟空，认为自己的本事很大，天上地下都是自己的地盘。和这类下属相处，我们要耐心指导，帮助他们稳住自己的心神，只有这样，我们才能管理好他们。

在某次论坛上，一个企业的高官认识了另外一个企业的员工，他俩谈得十分投机。此后，他们又接触了几次，这个企业的高管对这个有内涵的小伙子印象十分好。不久，高管就把这个小伙子挖到公司里，准备经过一番锤炼后，委以重任。小伙子本以为来到公司后，也想大展宏图，干出自己的一番事业来，可高管安排给小伙子的却都是一些无足轻重的小事情，根本没让他参与公司的大事。高管是这么想的，小伙子虽然有才华，可刚走向社会，一直比较顺，心态难免有些浮躁，做事时总有些激进，让人十分担心。此外，小伙子曾经开的那家小公司，总共才6个人，而高管的公司是600人，十分复杂。如果刚来就委以重任，很容易因不熟悉情况而出问题。此外，公司的元老也不会服气，也容易影响公司的士气。虽然没有委以重任，但在待遇上还是按公司中层的标准给他的。但这个小伙子在干了三个月后就跑到高管的办公室里提出要辞职，原因很简单，得不到重用，想另谋高就。我们读到这里可以看出这个小伙子其实太急了点，心浮气躁，不知道什么事情都需要一个过程，一步登天是不可能的。世界就是这样，不管我们有多少才华，都需要脚踏实地地表现出来，这样我们才能被重视，才有发展的机会。

对心浮气躁的下属，我们的耐心指导，要遵守六个基本原则。

一、我们自身要以身作则，心平气和，脚踏实地地做事。这个原则对我们而言是最起码的要求，面对心浮气躁的下属，如果我们自身做起事情来都虎头蛇尾，没恒性，那么我们还怎么要求下属不心浮气躁呢？我们凡事都心平气和，一步一个脚印地做事情，这样的以身作则虽然不可能影响所有心浮气躁的下属，让他们改变，但一定能够在他们心中留下榜样和标杆的作用，潜移默化地传达出一种积极的暗示，使我们心浮气躁的下属在我们面前注意自己的言行，收敛粗心浮躁的心理，否则我们本身的浮躁会很快影响到下属的行为，甚至会带坏原本好的员工。



二、我们要在工作中勇于担当责任，更要让心浮气躁的员工学会什么是责任。在下属因为心浮气躁而导致工作出现纰漏的时候，我们要尽可能地替他承担责任，一个没有责任心、不敢承担责任的领导是不堪大任的。当部门出现问题时，作为管理者绝不可以推卸责任，而首先要反省自己，再找出问题认真分析，避免今后再发生同类问题。团队出了问题，其责任一定在管理者身上。但我们也不能一味地袒护这样的下属，在爱护他替他承担一部分责任的同时，我们应当以这次问题为契机，教育我们心浮气躁的下属，总结教训，在以后的工作中脚踏实地，心平气和地工作，要勇于承担自己的责任。这样的“现场教育指导”，能够使我们的下属在心存感激的同时，对自己心浮气躁的危害性有一个深刻的了解，在责任面前改正心浮气躁的毛病。

三、尽可能地支持我们的下属。其实下属之所以做起事情来心浮气躁，最主要的一个原因是想要尽快地作出成绩来，得到我们的表扬和肯定。心浮气躁的下属做事冒进，出了错误时他们本身就处在一种自责的状态中，所以在这个时候我们要宽容，要支持他们总结经验教训，重点要放在帮助下属总结经验和教训，以便今后加以改进和进步。不能一味地指责和批评下属，这样会让他们原本就焦躁的心更加不安，对他们今后的发展很不利。

四、详细指导、纠正错误。对心浮气躁的下属需要完成的任务要仔细布置，包括对他们有什么希望，如何完成任务，完成任务的时间限制等等，尽可能地为下属制定出明确的工作标准，并将规章制度向下属讲得清清楚楚。指导不厌其详，规定不厌其细。在工作中发现问题或错误要及时更正。我们的任务之一就是找出他们工作中心浮气躁的地方，纠正偏差，并让他们的工作朝着既定的目标发展，这是我们在对心浮气躁的下属指导过程中应该重视的一点。如果我们计划得周密、发现得及时，很多问题就可以消灭在萌芽状态。只问结果不问过程，时常会导致匆匆救火的状态。

五、对指导的结果进行跟踪确认。对心浮气躁的下属实施指导之后，我们一定要对指导的结果进行跟踪和确认。对下属干得好的方面给予肯定，对没有达到我们要求的方面进行必要的反馈和指导。确认是管理这类心浮气躁



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

的下属的重要一环，作为他们的上司，一定要及时发现下属在工作中的状态，发现他们心浮气躁的原因和表现，并且制定出相应的指导原则。在今后的工作中确认他们是否按照我们的要求去做了，是否改正了心浮气躁的毛病。我们真诚的指导、无私的帮助一定会赢得下属的信任和尊重。

下 篇

建立和谐的社会关系





第九章 灵活巧妙对朋友

朋友之间的关系是我们身边除了亲情之外最重要的关系，人人都需要友谊，没有人能独自在人生的海洋中航行。我们需要别人的帮助，也给予别人帮助。朋友的重要性是不言而喻的。每个人都需要朋友，每个人都离不开朋友。几乎无法想象如果没有朋友，生活会是什么样子。情绪低落的时候你想不想有个人让你振作起来？遇到困难的时候你想不想有个人帮你走出困境？当对某样东西产生兴趣时，你想不想有个人和你一起分享？毫无疑问，每个人都需要朋友。医生可以用药医治我们身体上的疾病。但如果朋友，谁又真的能保持心情愉快或从精神创伤中恢复过来呢？朋友让你快乐，朋友倾听你的烦恼，并给你提出建议。既然朋友这么重要，那我们怎样和身边的朋友搞好关系呢？在下面的这个章节里，我们将介绍和不同性格的朋友相处的技巧，使我们能够灵活巧妙地对待不同性格的朋友。

第一节 真情患难之友，真心待之

朋友是五伦之外的一种人际关系。朋友之间，相求小事，顺水人情，理当成全。过分要求、得寸进尺是存心丧失朋友的捷径。交朋友，急不来，急来的朋友去得也快。能够主动地在我们困难的时候帮我们一把，实在难得。所以，真情患难的朋友在我们身边就显得弥足珍贵了，那么，我们应该怎样珍惜和我们一起患难过来的朋友呢？

能够和我们真情患难的朋友，是我们一生的财富，我们应该真心待之。



面对这个鱼龙混杂的社会、变化多端的世事，我们谁也保证不了自己能够一帆风顺、万事不去求人，谁也不敢夸口自己终身遇不到危难。我们在遇到危难的时候总希望朋友能够及时地拉自己一把，在我们最困难的时候能够赶到我们的身边，鼓励我们，安慰我们，支持我们。这种真情患难的朋友对我们来说就像亲人，但比亲人更难得的是没有那份血缘关系，有的只是那份患难的情谊，这就足够让我们把自己的真心回报给他们，用一生的真情培育这份难得的友谊之花。

和这样能够和我们一起共患难的朋友相处，我们必须做到以下三点：

首先，我们要摆正我们的态度，把朋友当成我们自己生命中不可或缺的一部分。从前有两个朋友患难与共，形同亲兄弟。上帝不相信人间还有真正的友谊，于是就设计考验他们。有一天，这两位朋友在大沙漠中迷失了方向，面临死亡。这时，上帝出现了：“我的孩子，前面一棵树上有两个苹果，吃下大的那个，就能抗拒死亡，走出沙漠，小的那个，只能令你苟延残喘，最终还会极痛苦地死去。”两个朋友向前走了一段路，果然发现了一棵树，也发现了树上的两个苹果。可是，他们谁也不会碰那个会给一个人带来生命之光的果子。夜深了，两个好朋友深情的凝望着对方，他们都相信，这是他们的最后一晚。当太阳从沙漠的一端再次升起的时候，其中一个朋友醒了过来，他发现，另一位朋友不在了，而树上只剩下一个干巴巴的小苹果。他失望了，不是因为死亡，而是因为朋友的背叛。他悲愤地吃下这个苹果，继续向前方走去。大约走了半个多小时，他看见了倒在地上的朋友，朋友已经停止呼吸了，可是他的手上紧紧握着一个更小的苹果。这是一种多么让人感动的友谊啊！当我们身边的朋友为了我们可以放弃他们自己的生命的时候，他们也就成了我们生命中最不可缺少的一部分，就如同我们的心和血液，没有他们，我们就会失去生机和活力。所以，对待这样的朋友，我们要真心实意，用我们最真诚的一面来面对他们，把我们最温馨的一面献给他们。

其次，我们要仔细观察朋友的细微变化，通过细节了解朋友在工作和生活中是否遇到了麻烦，主动地帮助他们，一起解决。面对能够和我们真情相



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

难的朋友，我们不能只索取而不想回报；假如我们不把朋友的困难放在心上，处处为了自己的利益着想，即使朋友曾经和我们一起面对过苦难，在我们人生中最黑暗的时候帮助过我们，但在最后也会因为我们的自私而离开我们，毕竟任何友谊都是相互的，只有我们拿出真心对待朋友，这种共患难的情谊才能够长久地维持下去。所以，我们必须仔细地观察朋友，一旦发现他们在生活中遇到了什么困难，就要主动地帮助他们，用我们的真心回报朋友相知相爱的情谊，温暖他们的心，点亮他们的希望和梦想，成就我们和朋友一生的友谊。

再者，我们要把朋友的好事当成我们自己的好事，一起庆祝；把朋友的麻烦当成自己的麻烦，一起解决。小王和小张曾经一起共过患难，是相处了六七年之久的密友。小王的听力有问题，大学毕业之后回到家乡的一所中学教书，三年后被学校辞退，并不是小王教得不好，小王虽然听力有问题，但在课堂上还是能和学生们正常交流的。但学校的人总是带着有色眼镜看待小王，不管小王做得再怎么好，都得不到学校的认同。被学校无情地辞掉以后，小王的生活一下子就陷入了困境，现在的社会连一个正常的人都很难找到一个合适的工作，更别说像他这样的听力障碍者了。最要命的是每月一千多元的房贷，就像一座大山一样压得小王喘不过气来。小王家在农村，父母都是农民，就靠着几亩地维持生计，根本拿不出一点余钱来。生活开始露出了券穷的面孔，小王的生活一下子陷入了绝境。就是在这个时候，小李听说了小王的遭遇之后，鼓励小王不要悲观，小李说：“活人难不能叫累死？你上大学时文采不错，不如当个自由撰稿人吧，挣稿费，先试一试，不行的话咱再想办法。”小李的一句话让小王重新燃起了生活的希望，拿出笔来开始写作。小李还帮着小王找报纸和杂志，搜集投稿信箱和地址，甚至以前从不订报的小李还为此订了报纸。但写稿子也不是一件容易的事情：全国的报纸很多，稿费真正高的却没几家，有的一篇文章投出去，换回来的只是区区十元钱，别说是还房贷了，就是养活自己都是个问题。小王刚刚燃起没多久的信心之火再一次熄灭了。又是小李在小王面临绝境的时候拉了他一把，说：



“别泄气啊，你知道有个现在很有名的大作家，当初写稿子的时候，寄出去的稿子根本没人要，所以他非常沮丧。他母亲就告诉他说，你写的稿子就像我卖的菜，今天卖不出去就明天卖，明天卖不出去就后天卖，总有一天会卖出去的。这个作家听了以后就有了信心，最后终于有了名气。”小王听了后很感动，周围的人都疏远了他，唯有小李还在支持着他，小王想，为了小李的这种支持，自己也一定要坚持下去。

患难见真情，和这样的朋友相处，真心相待，一辈子都要珍惜。

第二节 雄才大略之友，虚心学之

雄才大略的朋友，他们才华横溢，决断果敢，前程似锦，所有这些都可能让我们产生心理上的不平衡，于是嫉妒心取代了学习心，由嫉妒而生怨恨，最终的结果很有可能是我们非但不能从雄才大略的朋友身上学到某种知识和技能，却为自己树立了一个强大的对立面，这是非常不明智的。

雄才大略的朋友一般都胸怀大志，他们的眼界非常开阔，从来不在小事上斤斤计较，不在乎一些小的得失。胸怀大略的朋友无论在工作上还是生活上都不忘充实自己，广交朋友，在我们碰到困难的时候能够帮我们一把。只要他在我们身边，不管处于什么环境，他都能在极自然的状况下，影响我们，引导我们的行为。

雄才大略的朋友，对世界和人生的认识往往比我们深远，思考问题有自己的特色，异于常人，这类朋友在时机不成熟的时候可以忍耐，不论是越王勾践式的卧薪尝胆还是韩信式的胯下之辱，雄才大略的朋友都可以欣然接受。但是，时机一成熟，他们就会如鹰击长空、虎进山林，干出一番大事业，没有什么人能够和他们争锋。当然，不是每个雄才大略的人都能够成功的，但雄才大略的人一定有自己的风格，无论是做人还是处事，不卑不亢，不急不躁，懂得轻重缓急。



有雄才大略的朋友，我们真的很幸运。和这种朋友相处，我们要虚心地向他学习，因为雄才大略的朋友终非池中之物，在他奋斗的时候，别人都受益匪浅，而若我们两手空空，没有在朋友身上学到一点本领，这实在是一种悲哀，对我们今后的成长非常不利。

有雄才大略的朋友，如果我们也有着高远的志向，就可以和朋友一起奋斗，在奋斗中学习，成就一番轰轰烈烈的事业。俗话说“金无足赤，人无完人”，我们每个人既有长处也都有自己的短处，特别是在雄才大略的朋友身边，我们的短处就显得非常地突出，虚心向朋友学习，我们的短处才会慢慢地变成我们的长处，长处越来越多，我们的事业才会一帆风顺。向雄才大略的朋友学习，必须树立正确的观念，这样才能学得自觉，学得长久。提高我们自身的能力素质，善借外智，才能思路开阔；善借外力，才能攀上高峰。否则，结果只能有一个：停滞不前。而我们雄才大略的朋友身上无疑就有我们需要的“外智”和“外力”。向朋友学习，还必须保持谦虚谨慎的态度，“三人行，必有我师”，要善于取人之长，补己之短，不懂、不会，要不耻下问，切忌不懂装懂，掩耳盗铃，自欺欺人，待人接物要礼让谦恭，用谦虚的态度博得他人的认可，在与人交往中不断提升自己的水平。向他人学习，还必须有持之以恒的精神，三天打鱼、两天晒网、见异思迁的学习是不能产生令人满意的效果的。向雄才大略的朋友学习，必须从不自满开始，无论取得多好的成绩，也不能停顿。学贵在用，向朋友学习，归根到底是为了提高自己。学习朋友的经验，学习朋友的智慧，学习朋友的教训，学习朋友身上的一切可以作为借鉴的东西。

在学习的同时我们不要忘记赞美。这里说的赞美不是毫无原则地溜须拍马，而是真诚地发自内心地赞美我们雄才大略的朋友，表达我们对他的钦佩和尊重之情，从而创造出友好的交往气氛。我们应该真心实意地表达自己的看法，诚恳坦白地说出自己的钦佩，措辞适当地表达出溢美之言。如果有求于朋友才表示赞许，会令我们的朋友感到我们临时抱佛脚，动机不良。所以，当我们不希求朋友做什么或者从朋友身上学习到了什么才能的时候，



表示赞许往往就更能显出我们的诚意和可信。对这种雄才大略的朋友的赞许不必过于频繁，过于频繁则显得我们动机不良，有滑头、俗气之嫌，反遭轻视。赞美的话语也不宜过分，言过其实的恭维容易给朋友留下滥须拍马的印象。所以在赞美雄才大略的朋友的时候必须适中。实际上，除了不要赞美朋友的忌讳和隐私以外，只要实事求是，态度诚恳，赞许的题材随手可拾。

在雄才大略的朋友身边，学习赞美的同时切忌嫉妒。嫉妒是对别人的快乐（幸福、富有、成功等）所感觉到的一种强烈而阴郁的不快。嫉妒者从狭隘、自私的平均化要求的心理出发，羡慕超过自己的人，对他人的成绩和优越处境很是眼红，然后由眼红转为嫉恨，进而由嫉恨发展为损害他人的嫉妒行为，最后由嫉妒发展到嫉毁，干出严重损害他人的罪恶勾当来。因此，嫉妒是人类的一种劣根性，是既害人又害己的恶魔。嫉妒是不明智的，它害人而必不利己，这是谁都明白的。面对雄才大略的朋友，他们才华横溢，决断果敢，前程似锦，所有这些都可能让我们产生心理上的不平衡，于是嫉妒心取代了学习心，由嫉妒而生怨恨，最终的结果很有可能是我们非但不能从雄才大略的朋友身上学到某种知识和技能，却为自己树立了一个强大的对立面，这是非常不明智的。所以，我们在和雄才大略的朋友相处的时候，要摆正心态，避免嫉妒的心理，因为嫉妒往往害人更害己，百害而无一利。

第三节 乐观向上之友，积极交之

读积极的书，交积极向上的朋友，乃人生两大幸事，生活的美好之处则在于送人玫瑰，手留余香。人生就是这样。想和积极的人在一起，你就积极；想和上进的人在一起，你就优秀。所以我们要珍惜积极上进的朋友，积极地和他们交往，用我们的真诚和倾听换来他们的乐观，帮助我们一生都向前。

乐观向上的朋友就像太阳，照在哪里哪里亮，让我们温暖让我们快乐。曾经有人这么概括过自己的人生幸事 读书的时候碰到了好老师，工作时候



遇到了好领导，成家的时候找到了好伴侣。在这里我们不妨给他加上一章，生活正当中邂逅了乐观向上的朋友。有时候乐观向上的朋友会用他们一个甜美的笑容，一句温馨的问候，改变我们的人生，使我们人生的道路从此与众不同，走出别样的精彩。生活中最不幸的莫过于我们的身边缺乏积极向上的朋友，缺少远见卓识的指引，让我们的人生从此变得庸庸碌碌，黯然失色。有句话说得好，你是谁并不重要，重要的是你和谁在一起。我们五千年的历史上不乏“孟母三迁”的注释，这些富有哲理的故事很好地说明了和谁在一起是非常重要的一件事情。雄鹰长在鸡窝里，就会失去飞翔的本领，怎么能够搏击长空、翱翔蓝天？野狼在羊群里成长，也会“爱上羊”而丧失狼性，怎能叱咤风云、驰骋大地？原本你很优秀，周围那些消极的人影响了你，会令你缺乏向上的压力，丧失前进的动力而变得俗不可耐，如此平庸。所以乐观向上的朋友对我们来说非常重要，他们能够影响我们的人生，给我们带来意想不到的帮助。

和乐观向上的朋友相处，我们要积极地和他们交往，让他们的乐观向上帮助我们抵御消极。在积极的交往中，我们需要注意下面的几点：

首先，我们要真诚。当我们同积极乐观的朋友积极交往的时候，我们需要给朋友一个真实的自我。我们的态度应该是坦率的真诚的，我们的语言不应是政治家的演讲词——选词恰当、用字谨慎而毫无意义，形同白说。因为积极乐观的朋友往往更加看重我们的真诚，开朗的心胸一定会更加在意我们的真心，没有真诚就不会存在真正的友谊。我们首先要先讲真话，朋友才能和我们推心置腹。如果我们对积极乐观的朋友不曾做到实事求是，那么就不能得到他们阳光般的友谊，我们在同这样的朋友相处之时，要扪心自问，是否实事求是了？要做到坦率真诚，并不需要大量的心灵探讨，一定要记住实事求是，要忘掉传统留给我们的隔阂，要伸出我们的手来，同积极乐观的朋友相处。人们希望、甚至乞求朋友真诚地对待自己，而我们自己也应真诚地对待友人，特别是那些积极乐观的朋友，他们的积极乐观并不是意味着宽容一切、理解一切，他们更需要我们的真诚。对朋友和对自己都应真诚——



这就是通往友谊大门的钥匙。我们所说的真诚，是去掉虚伪，暴露真实的你，不是对人撒谎，更不是对自己撒谎。

其次，和积极乐观的朋友相处，我们要学会真诚地倾听。人生的道路艰难而又漫长，跋涉于此道的，多数人内心深处都或多或少地积蓄着某些难以言状的郁闷和创伤，天长日久便有独自承受不了的重压。当苦难降临时，我们便会有意无意地寻找一个宣泄的窗口，寻找一个可以倾诉忧郁苦难的对象。这时我们的朋友就会用他们积极上进的心态安慰我们，我们在这个时候要做一个真诚的倾听者，这时朋友积极向上的心态和话语就会带给我们一份温情和力量。倘若我们对朋友真心的鼓励置之不理，认为他们积极乐观的心态是无关痛痒的风凉话，那么我们势必会伤害朋友的一片真心，最终的结果只会把我们和朋友之间的友谊推至悬崖的边缘。

如果我们想如雄鹰一样翱翔天空，那我们就和雄鹰一起飞翔，而不要与燕为伍；如果想如野狼一样驰骋大地，那就和野狼一样奔跑，而不能与鹿羊同行；正所谓“画眉麻雀不同巢，金鸡乌鸦不同窝”。这也许就是潜移默化的力量和耳濡目染的作用。如果我们想积极乐观，那我们就要和积极向上的人在一起，我们才会更加地积极，对人生的态度才会越来越阳光；如果我们想优秀，那我们就要和上进的人在一起，这样我们才会出类拔萃。

读积极的书，交积极向上的朋友，乃人生两大幸事，生活的美好之处则在于送人玫瑰，手留余香。人生就是这样。想和积极的人在一起，你就积极，想和上进的人在一起，你就优秀。所以我们要珍惜积极上进的朋友，积极地和他们交往，用我们的真诚和倾听换来他们的友谊，帮助我们一生都向前。

第四节 沉默寡言之友，细心对之

面对沉默寡言的朋友，我们要细心查之，从他们的一言一行中解读他们的内心世界，使我们能够找到和他们相同的话题，然后以此为切入点，打开朋友心中的枷锁，走进他们的世界。在日常的生活和工作当中，我们要主动地帮助沉默寡言的朋友。



友，理解他们，支持他们。

沉默寡言的朋友一般都比较敏感、自尊，这类朋友其实内心的世界非常丰富，只是不善于表达出来而已。他们大多性格比较内向，不善于交际和说话，和他们相处的时候，我们需要细心地对待他们。

首先，我们和他们说话时节奏要放慢，语速要适中，尽量简洁。我们面对沉默寡言的朋友时，说话过快并不能引起他们的注意，反而是比较慢的节奏容易让他们接受，便于我们表达意思。说话是否精彩不在子快，而在子是否能在适中的语速中抓住了关键，是否说到了点子上，是否能打动我们面前比较内向少言的朋友。其实沉默寡言的朋友最喜欢的还是我们有啥说啥，直来直去。对于那些空话套话，他们不但不愿听，甚至觉得是受精神折磨，是浪费时间。而简洁则是和沉默寡言的朋友谈话时必须注意的一点，沉默寡言的人说话比较少，但这并不意味着我们说话越多越好，话说太多而语焉不详有可能引起朋友的反感，因为沉默的人喜欢简洁，我们简洁明了的谈话会更容易让他们接受。我们同沉默寡言的朋友交流思想、介绍情况、陈述观点的时候，为了能够使对方更快地了解自己的说话意图，领会要领，往往是用高度凝练的语言。但是，应该注意的是，说话简洁并不意味着为简而简，以简代精。简洁要从实际效果出发，简得适当，恰到好处。否则，硬是掐头去尾，只能捉襟见肘，挂一漏万，得不偿失。

其次，我们要多发掘话题，一旦谈到朋友感兴趣的事情，朋友一定会变得积极活跃起来，滔滔不绝地向我们倾诉。假如我们和沉默寡言的朋友面对面地坐着，什么话也不说，两个人之间一定会觉得非常沉闷、尴尬，反之，如果我们在和沉默寡言的朋友相处的时候，没话找话，泛泛而谈，那样会让沉默寡言的朋友感觉我们好像是在应付他，说一些客套话。那样会让朋友感觉到我们只不过是停留在一个很浅的层面上，彼此之间缺乏足够的默契和感应。所以我们一定要学会多发掘彼此都感兴趣的话题，在谈话的过程中要悉心地观察他们，找准一个话题，只要找到了朋友感兴趣的话题，他一定会变



得活跃起来。

再者，主动帮助沉默寡言的朋友。沉默寡言的朋友不善言谈，当他们遇到困难的时候往往选择独自去面对，当了解到朋友的困难的时候，我们应该主动地帮助他们解决困难。

韩信最早曾投靠项羽，但怀才不遇不为所用，千里迢迢入蜀投奔汉王刘邦；因未得与刘邦言，也不得重用，只做了个管理粮食的小官。他又走了，被丞相萧何追回，力荐给刘邦。刘邦无奈，只好召见他：“丞相数荐将军，将军何以教寡人计策？”韩信终于有了一吐胸中经纶的机会。他向刘邦分析了楚汉之间的形势优劣，指出刘邦虽弱，但具备战胜项羽的条件，言之凿凿，头头是道。于是汉王大喜，自以为得信晚。遂拜为大将，信果然不负圣望，运筹帷幄，决胜千里，成就汉室霸业。因此韩信对萧何心怀感激之情，并一直视萧何为自己的良师益友，对萧何的话无不听从。当今戏剧舞台上久演不衰的京剧《萧何月下追韩信》讲述的就是这段脍炙人口的故事。

韩信虽然算不上沉默寡言的人，但是萧何的主动帮助却改变了他的一生。沉默寡言的朋友大多有着真才实学，只是不善于表达，而我们主动的帮助，对他们来说就像韩信遇到了萧何，在心里激起的波涛是非常巨大的。我们在他们困难的时候主动地帮助他们，一来可以使朋友脱离困难的泥沼，二来也让朋友对我们的了解和认识再向前一步，结下更加深厚的友谊。

综上，面对沉默寡言的朋友，我们要细心查之，从他们的一言一行中解读他们的内心世界，使我们能够找到和他们相同的话题，然后以此为切入点，打开朋友心中的枷锁，让我们走进他们的世界。在日常的生活和工作当中，我们要主动地帮助沉默寡言的朋友，理解他们，支持他们，我们要懂得“一花一世界，一树一菩提”，每个人心里都有一个美丽的世界，都是有思想和感情的，沉默寡言的朋友更是如此，而我们的细心则是打开这个世界的钥匙。



第五节 见风使舵之友，谨慎防之

见风使舵的朋友，看重的不是我们的利益，而是根据形势的变化博取自己最大的利益，所以这种朋友靠不住，在危难关头是典型的“墙头草”，哪里顺往哪里靠，这种人如果成为我们的知心好友，对我们来说无异于一颗定时炸弹，说不定什么时候就会爆炸。因此，一旦发现我们身边存在这种见风使舵的朋友，要尽可能地和他们保持距离。

与见风使舵型的朋友相处，我们必须谨慎防之。在日常生活中，我们会发现我们身边有各种各样的朋友，而这其中就以这种见风使舵的人最让我们头疼。友好的时候，和我们聊东聊西，谈天说地。这类人和我们说得最多的是彼此身边经历的人与事，好听的说法是情感交流，故事分享，或从中吸取经验或教训，难听的说法就是在某些认识的人背后说是道非。原意或许不是侮辱别人，不是诋毁别人的声音，或许只是想在朋友之间制造话题来达到友谊的升华。然而当我们和他的这段友谊出现裂痕、出现矛盾时，我们之前所说的一切话题，在他的手中将会成为攻击你的武器。为什么这么说呢？因为他会在友谊出现矛盾时，将你跟他说某人是非的内容告知给那个某人听，以达到破坏你在某人心目中的印象及声誉、破坏你与某人的友谊的目的。这种人很可怕，属于心胸狭窄、背信弃义、做人没原则可言的人，如果你要跟这种人交朋友，就应该有“吃得咸鱼抵得渴”的心理准备。

首先，和见风使舵型的朋友之间不要发生利益上的冲突，只有在这个前提下，这类“朋友”才会暂时地安分守己。见风使舵的朋友之所以见人说人话见鬼说鬼话，目的就是为了获得自己的最大利益，也就是说在这种人眼里只有利益，友谊是不值钱的。所以，我们在日常的生活和工作中最好不要和这种人发生什么利益上的瓜葛和冲突，只有这样，我们和他们之间才会相安无事。

我们继续讲上一节的萧何与韩信的故事，他们二人共同辅佐刘邦夺取天



下，建立大汉王朝，可谓是立下汗马功劳。汉高祖刘邦将自己同他们二人作了一番比较，得出的结论是两个“不如”。他说：“填国家，抚百姓，给饷馈，不绝粮道，吾不如萧何；连百万之众，战必胜，攻必取，吾不如韩信。”刘邦死后，吕后执掌朝政，有人举报韩信准备谋反。吕后也觉得韩信功高震主，便不分情由要除掉韩信，但又怕韩信不肯就范，就令萧何想个办法。作为韩信的朋友的萧何此时却屈从于吕后的威严，便以庆贺平叛胜利为名，将韩信蒙骗到皇宫之中。韩信一进宫，就落入了吕后设计好了的圈套。结果吕后以谋反的罪名将韩信杀死于长乐宫钟室，一代名将就这样因轻信自己的朋友之言而死于非命。

先不看萧何在历史上的功绩，单单在这件事情上就是一个典型的见风使舵的人，看到吕后执掌了大权，就不顾朋友之情干起谋害的勾当，实在是让人心寒。要说韩信和萧何之间的利益关联，不可谓不大，韩信的成功离不开萧何，但最后萧何为了自己的利益还是出卖了韩信，这就是我们为什么不提倡和望风使舵的朋友发生利益冲突的原因所在，看看萧何对待韩信，没有直接的利益冲突尚且如此，有了直接的冲突又当如何呢？想想也让我们胆颤心惊。

其次，跟这种人只能做泛泛之交的朋友，不能成为知己好友。他的花言巧语会让你暂时感觉舒服、愉快，但好话听多了，头脑就会发昏，失去了基本的自省能力和判断力。这样的朋友，我们可千万不能交。所以，当我们看清身边朋友的本质的时候，对这种望风使舵的朋友要保持谨慎，只作泛泛之交，不要和他们成为知己好友。望风使舵的朋友，看重的不是我们的利益，而是根据形势的变化博取自己最大的利益，所以这种朋友靠不住，在危难关头是典型的“墙头草”，哪里顺往哪里靠，这种人如果成为我们的知心好友，对我们来说无异于一颗定时炸弹，说不定什么时候就会爆炸。因此，一旦发现我们身边存在这种见风使舵的朋友，要尽可能地和他们保持距离，泛泛之交即可，千万不能让他们走进我们的心里。

综上，和望风使舵的朋友相处，我们要谨慎提防，事事小心，只有这样，才不致于受到伤害。



第六节 挑拨离间之友，少言应之

和爱搬弄是非挑拨离间的朋友相处的时候，少说为妙，如果有可能，我们应当尽力远离这类人。只有这样，才能从根本上预防是非。在不得不和爱挑拨离间的朋友打交道时，我们要尽量少说话，在他们面前做个沉默寡言的人。就要特别注意这一点，要尽可能地少言，不要和他们谈论我们都认识的人，不要说是论非，更不要对这样的朋友敞开心扉，说自己的感情谈自己的困惑。

挑拨离间的朋友其实是我们身边很可怕的一类人，他们或者无中生有挑拨我们和其他人之间的关系，或者背后捅刀，离间他人和我们的关系，总之不管说别人还是说我们，搬弄是非、颠倒黑白是他们常用的手法，唯恐天下不乱是他们的心理。面对这类朋友，我们应该少言应之，在他们面前尽可能地少说话，别让他们抓到兴风作浪的本钱，这样就可以避免卷入是非当中，成为他们搬弄是非的原料。

战国时期的李斯和韩非二人同拜荀子为师，有着深厚的同窗之谊，李斯虽然明里承认韩非的学问比自己高出一筹，但他心里对韩非常怀嫉妒之情。李斯是楚国上蔡人，学识渊博，治国有方，深受秦王政的器重。他以卓越的政治才能和远见，顺应历史发展的趋势，佐助秦王政制定了吞并六国、实现统一的策略和部署，并努力组织实施。结果仅仅用了十年的时间，就先后灭了六国。于公元前 221 年建立了中国历史上第一个统一的中央集权制的封建国家，第一次完成了统一大业。秦王朝建立以后，李斯升任丞相。他继续辅佐秦始皇，在巩固秦朝政权、维护国家统一、促进经济和文化的发展等方面屡建奇功。韩非是韩国的公子，喜刑名法术之学，后世称他为韩非子。当时韩国很弱，常受邻国的欺凌，韩非多次向韩王提出富国强兵的计策，但都未被韩王采纳。韩非写了《孤愤》《五蠹》等一系列文章，这些作品后来集为《韩非子》书。秦王嬴政读了韩非的文章，极为赞赏。公元前 234 年，韩非



作为韩国的使臣来到秦国，上书秦王，劝其先伐赵而缓伐韩。秦王觉得韩非胸怀安邦济世之才，便欲留他在秦国效力。但是一直嫉妒韩非才华的李斯却对秦王说，韩非是韩国公子，一定不会帮助秦国，这是人之常情。留下韩非必生祸端，大王如不及早处置，将来若有了祸端后悔就晚了。秦王轻信了李斯的话，就下令处死韩非。李斯受命后，立即吩咐手下将毒药送给韩非，逼他自尽。韩非提出要见秦王，李斯没有同意他的要求。就这样，韩非被自己的同门兄弟李斯毒死于大牢之中。后来，秦王发现自己操之过急，想下令释放韩非时已经来不及了。

搬弄是非的朋友的危害性由此可窥一斑，轻者让我们焦头烂额，重者如韩非那样深陷危境，丢掉性命。所以，我们一旦发现身边存在着搬弄是非的朋友，要尽可能地远离他们，避免引火烧身。

在我们不得不和爱挑拨离间的朋友打交道时，我们要尽量少说话，在他们面前做个沉默寡言的人。不管我们属于什么性格，原本沉默少言那最好，话本来就不多，面对这类朋友少说应该不是什么难事，原本比较外向多话的人，就要特别注意这一点，要尽可能地少言，不要和他们谈论我们都认识的人，不要说是论非，更不要对这样的朋友敞开心扉，说自己的感情谈自己的困惑。因为我们对面的所谓“朋友”，是爱加工我们话语的人，也许我们刚刚和他谈完话，他就转头添油加醋地描绘给了我们谈论过的人，可以想象一下，那一定非多是少，我们在那个人心中的印象一定会由于爱搬弄是非的朋友的一番话而大打折扣，到时候受到伤害的是我们，从中渔利的是他们，悔之晚矣。所以，一定要少言，甚至是闭口不言，只有这样我们才能断绝对方搬弄是非的源头。

所以，在和爱搬弄是非挑拨离间的朋友相处的时候，少说为妙，如果有可能，我们应当尽力远离这类人，只有这样，才能在根本上预防。



第七节 濡须拍马之友，巧言避之

从古至今，“树倒猢狲散”、“人走茶凉”的事例比比皆是，而那些今日“落井下石”的“朋友”、弃己而去的“密友”曾经何尝不是极尽热情与“友善”呢？赞美，总是让人愉悦的，但我们必须要保持清醒的头脑与认知，聪明地辨清谁是真诚之友、谁是濡须拍马之人，切不可因别人的虚伪的赞誉而晕头昏脑。往往，一些人的分外热情与赞誉，就是在给我们点亮一盏警示灯——对于这些濡须拍马之言行，巧言避之、敬而远之。

濡须拍马，这一词用来形容对他人阿谀逢迎，对他人不切实际甚至虚妄地夸大、“赞扬”，以博取对方好感。很明显，这是一个贬义词。这一成语，原是由意思相同的两个词所构成——“濡须”与“拍马”。而且这两个词都是因为两个“异曲同工”的小故事而生。

“濡须”源于这样一个故事：宋朝寇准有一门生叫丁谓。一次二人共同进餐，寇准的胡须上不小心沾上一个饭粒，丁谓见忙上前将其从寇准的胡须上小心顺下并将老师的胡须梳理整齐，极尽诋毁媚之相，其形象真令人喷饭，后来称丁谓这种行为是“濡须”。“拍马”源于我国北方养马的游牧地区。蒙古是马上得天下的民族，所以元朝的官员大多是武将出身，下级对上司最好的赞美，就是夸他的马好。一方面是蒙古人对马钟爱有加，另一方面马也是他权力、身份、地位的象征，因此夸他的马就等于是夸他。下级见到了上司，往往要对上司的马夸赞几句，一边拍着上司的马背一边用尽天下最美的词夸赞这匹马，什么“膘肥体壮”，什么“鬃长毛亮”，什么“追风赶月”，什么“踏雪无痕”……总之是要把上司的马夸成是宝马良驹。后来，人们就把对上司的奉承称为“拍马”。这是因为夸赞的话是不一样的，而拍马的动作是一样的。因为“濡须”与“拍马”都是意指人对于上司、有利于己的同事、朋友等人的阿谀奉承、谄媚讨好，因此被“联姻”合成为一个成语。



看到这里，我们不可只顾着看故事、笑故事，而要好好看看，在我们的身边是否也存在这样的溜须拍马的“朋友”。如果有，那么我们可一定要小心了，千万要辨清其真面目，对于溜须拍马之友一定要“巧言避之”、“敬而远之”。为什么要如此呢？人家来讨好自己、赞美自己、奉承自己，被人这样“抬举”不是一件乐事吗，何乐而不为呢，干嘛要让人家“讨个没趣”呢？如果我们心怀如此的想法，那就大错特错了，因为溜须拍马之人皆属不能为友之人，之所以如此定义这一类人群，是因为溜须拍马之人的心理动机、行为品性而定性的。从古至今，这些人的谄媚嘴脸尽显小人之性、无德之行。

溜须拍马之人，从其心理动机分析，其对于我们的奉承、讨好、虚伪的赞扬，无非是其发现了我们身上对他的“有利价值”。纵观溜须拍马之人，他们的处事行为都极具功利性，他们会对有利于自己利益实现的人群极尽阿谀奉承之能事，而对无益于自己的“无能人群”则踩在脚下，连看都不会多看一眼。他们可以不顾自尊与尊严，溜别人的须、拍别人的马，无非是想实现自己的发财梦、做官梦，以及达到凭借自己的能力所不能达到的目标，无论这个目标是大还是小，只要是对他们有利益的，是我们所能助之一臂之力的，他们就会来对我们表示其“友好”。

由此而见，当有人来对我们“溜须拍马”之时，我们一定要心存警惕了，虽然别人的溜须拍马可以从一个方面证明我们是“有价值”的人，且不论这个“价值”是大是小，而这种“友好”不会无由而来，它反而警示我们，这些人已将我们列入“利用目标”选项，这些人正窥视着我们身上可以挖掘的“利用价值”，面对这令人“心惊胆战”的“窥视”与“觊觎”，我们还能心安理得地接受这“友好的赞美”吗？当然，聪明人的选择是对其“避而远之”。

更何况，溜须拍马之人从其行为品性上分析，这一类人皆属小人之列，无德、无诚、更无情。其，这些人惟利是图，自私、冷酷。在他们的眼中、心中只有利益而无感情。当我们存在他们所需的“价值挖掘性”时，他们会视我们比亲人更亲，比上帝更为上帝；而一旦我们失去了“价值所在”，我们便因实现了其利益目标再无他用而遭“卸磨杀驴”，或因我们自己权势已去再



无用处而被“弃之如履”。其二，这些人见风使舵、忘恩负义。如果我们遭遇到磨难，身处困境之时，千万不要妄想我们曾经“救助过的”这些“朋友”、这些口口声声唤我们“兄弟”的人来伸手相助，他们会以其极其灵敏的“益己嗅觉”对我们“敬而远之”，甚至可以因为自己的利益需要在我们深处困境之时落井下石。

很多情况下，小人与坏人是有区分的，“坏人”有时会坏得“光明磊落”，会明示我们：我就是与你不合，我就是要与你对着干；而小人则是笑里藏刀、暗里拔剑，防不胜防。如果我们不想成为这些小人的模子，就不要幻想这些溜须拍马之人的“回报之恩”，更不要沉溺于这些溜须拍马之人的“赞誉之词”，对于溜须拍马之人的这类小人嘴脸、小人行径，我们必须要聪明地“巧言避之”，因为溜须拍马正是小人之特征。

总之，溜须拍马之友，谙熟锦上添花之道，绝无雪中送炭之诚，这一类人永远无法纳入“朋友”之列，对于这一类人聪明的做法就是“巧言避之”，不与之发生任何牵连关系。

从古至今，“树倒猢狲散”、“人走茶凉”的事例比比皆是，而那些今日“落井下石”的“朋友”、弃己而去的“密友”曾经何尝不是极尽热情与“友善”呢？赞美，总是让人愉悦的，但我们必须要保持清醒的头脑与认知，聪明地辨清谁是真诚之友、什么是溜须拍马之行，切不可因别人虚伪的赞誉而头昏脑胀。往往，一些人的分外热情与赞誉，就是在给我们点亮一盏警示灯——对于这些溜须拍马之言行，巧言避之、敬而远之。

第八节 自私自利之友，灵活用之

灵活应对自私自利的朋友表现在下面几方面：和自私自利的朋友相处我们需要适当地宽容；对过于自私的朋友，我们要坚决远离他们。如果他们的要求超出了我们力所能及的范围，和这类朋友交往我们会处处吃亏，那么这种朋友不要也要；自私自利的朋友通常也善于嫉妒，没有什么诚信可讲，所以我们在和他们相处的时候



还是谨慎一些为好；自私自利的朋友当中有些其实是可怜的人，本质上并不坏，只是受后来的环境影响所致，对待这类人，我们还是应该尽力帮助的。

自私自利的朋友我们需要灵活对之，根据具体的情况来解决不同的问题。

和自私自利的朋友相处我们需要适当地宽容。自私自利的朋友凡事都想着自己，让我们心里觉得非常不舒服，但我们也要注意到自私是人的本性，每个人心里或多或少地都有一点，所以对那些有点自私但不严重的的朋友我们要适当地宽容他们。人际关系是需要一些耐力的，从这个意义讲，宽容就是耐心，就是给第二次机会，即使有过一次背叛和冒犯，但只要不是死怨，就要以一切着眼于未来的心态，给对方改正的机会，从而有利于重新恢复合作。要学会对事不对人，在你给别人第二次机会之前，一定要告诫自己，是事错了，而不是人错了，这样你给他的第二次机会才是真正宽容的机会。事实上，这种机会往往也是给自己的，就像我们自己也有自私的时候，会短视，会无意冒犯别人一样，别人也是可以原谅你的。宽容有一种潜移默化的力量，它使人们在不知不觉中吸收彼此的营养，从而一同壮大。弱者才会残忍，惟强者懂得温柔，用体谅改变别人，和不相投的人相处是一种思维艺术，只有强者才会宽容，宽容的基础是强大，是自信，是不易受伤。只有这样，我们才能和自私的朋友有一个比较和谐的关系。

当然，对过于自私的朋友，我们要坚决远离他们。如果他们的要求超出了我们力所能及的范围，和这类朋友相处我们会处处吃亏，那么这种朋友不要也罢。我们不是一个人孤立地存在于这个社会，我们的身后还有家庭、父母等等离不开我们的人，让我们冒着事事吃亏的风险去和这样自私自利的朋友相处，结果可想而知。另外，如果这个朋友非要我们顺着他的意思做些什么而不考虑我们的感受和利益，那这个朋友的出发点就有问题，是个非常自私的人，要干脆利落地和他断绝关系。

自私自利的朋友通常也善于嫉妒，没有什么诚信可讲，所以我们在和他们相处的时候还是谨慎一些为好。



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

春秋时期，庞涓和孙膑都是平民出身，两个人同时拜鬼谷子为师，一起学习兵法。庞涓学成之后到魏国为官，很受魏王的赏识，因而执掌魏国兵权。庞涓带领魏国大军入侵周围的诸侯小国，他每战必胜，每攻必克。于是宋、鲁、卫、郑的国君纷纷去到魏国朝贺，表示臣服。不仅如此，他还打败了当时已非常强大的齐国军队。这更巩固了他在魏国的地位。而庞涓自己，也认为取得了盖世奇功，不时向人夸耀，大有普天之下舍我其谁的气势！庞涓觉得自己的官越当越大，需要有人来帮衬自己，于是就引见自己的师兄孙膑给魏王。没想到魏王对孙膑十分敬重，便册封他为副军师，与庞涓一起掌握兵权。这样庞涓就嫉妒起来了，深感孙膑对自己的地位是一个极大的威胁，于是就私改了孙膑的信件，并向魏王告发孙膑有“背魏向齐之心”。孙膑被魏王赐以刖刑及黥面。两个膝盖被挖，脸上被刺上“私通敌国”四个字。但是，庞涓仍要对孙膑赶尽杀绝，孙膑故意装作疯子才侥幸逃过一死。这个故事向我们展示了自私之人嫉妒之心的恐怖，我们不得不引以为戒啊。

但是，其实自私自利的朋友当中有些其实是可怜的人，本质上本不坏，只是受后来的环境影响所致，对待这类人，我们还是应该尽力耐心地帮助关爱，感化他们，改变他们自私的性格。



第十章 巧妙应对邻居

现在的城市中人，白天出门上班，接触的都是同事、朋友、客户等熟人，而一旦回到家里，把门一关一锁，就彻底切断了和外界的联系。别说是同一个小区的居民了，就是同一栋楼，同一个楼层，甚至是住在对门的邻居，也几乎是老死不相往来。不是有人说了吗，手机里存了几百上千个号码，却唯独没有对面邻居的号码，这就是当代人际关系的真实写照。有一个成语叫唇亡齿寒，说的是相邻的国家利益密切相关。其实，比邻而居的两户人家，不也是如此吗？大家生活中可以互相照应，有个照应，往小的说可以防个小毛贼啥的，往大了说可以保障家人出意外时的生命安全，所以说好的和睦的邻里关系是非常重要的！那么我们在日常生活中怎样消除邻居间的不信任感，和左邻右舍搞好关系呢？

第一节 对和蔼友善的邻居，真心相交

邻居之间早晨不见晚上见，低头不见抬头见，相互之间有个关照，是一件非常幸福的事情。孟子说得好：“乡里同井，出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓和睦。”古代邻居之间的这种友善相处、真心相交、有难相互扶持，很是让现代的我们羡慕，在钢筋水泥的都市里，一扇门、一堵墙、一幢楼，就像一道道鸿沟，隔断了邻居的欢乐。楼道里遇见，别说问候，就是淡淡一笑也成奢望。我们在发展日新月异的社会中，似乎失去了点东西。所以，当我们有一家和蔼友善的邻居时，我们一定要懂得珍惜，用自己的真心和邻居交往。

俗话说“远亲不如近邻”，说的是邻居的重要性，好的邻里关系，对我们



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

的生活有着莫大的帮助。对和蔼友善的邻居，我们要真心相交，只有真心实意地对待邻居，我们和邻居之间的交往才能长久地维持下去；只有真心相交，彼此的心才能靠得更近，才能在以后的日子里亲如兄弟，才能消除彼此的敌视、猜忌和误解。我们都有这样的体会，搞好邻里关系，做一个好邻居，和善友好、团结友爱尤为重要。人是感情动物，当我们的邻居对我们报以友善时，我们则必须要回报邻居更多的真心，真诚地对待邻居，这样一来，邻居敬我们一尺，我们回报邻居一丈，彼此之间就会像一家人。邻居之间早晨不见晚上见，低头不见抬头见，相互之间有个关照，是一件非常幸福的事情。孟子说得好：“乡里同井，出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓和睦。”古代邻居之间的这种友善相处、真心相交、有难相互扶持，很是让现代的我们羡慕，在钢筋水泥的都市里，一扇门、一堵墙、一幢楼，就像一道道鸿沟，隔断了邻居的欢乐。楼道里遇见，别说问候，就是淡淡一笑也成奢望。我们在日新月异的社会中，似乎失去了点东西。所以，当我们有一家和蔼友善的邻居时，一定要懂得珍惜，用自己的真心和邻居交往。

一个街道办事处曾经接待过这样一对求助的夫妇，他们和居委会反应，他们那个单元的楼道里，不知道是谁，每天都是早出晚归，脚步声非常大，一点也不顾及邻居们的休息，而且连星期天都是这样。这对夫妇因为住在一楼的缘故，所以受到的影响也最大，实在受不了才到居委会来寻求帮助。居委会的工作人员经过调查了解到，这个早出晚归又声音特大的人，是一位单身的残疾母亲，她在擦鞋店做记件工，为了多赚一些钱，她早出晚归，因为拄拐杖，行动不便，所以开楼栋门和上楼梯时，声音确实比较大。当居委会的工作人员把调查的结果告诉给这对夫妇的时候，他们显得非常惊讶，因为在一个楼道里住了这么久，竟然连邻居家的这种情况都不了解，女人很动情，一个劲地为邻居家的境况叹气，男人则低头不语，好像装着许多心事。自从了解到这个情况后，男人专门在自己的门前装了一盏灯，每到早晚都亮着，为楼上的邻居照路，直到那熟悉的脚步声走过，他们才香甜地入睡。因为有了和善友好的心，温暖的灯光才照亮了冰冷的墙体和灰色的水泥，因为有了



真诚和理解，让比邻而居的人们，不是亲人，胜似亲人。

曾经有一家调查机构针对城市里的居民做过一项关于“你认识你的邻居吗”的调查，其结果让人惊讶不已。调查的最终结果显示，有 42.62% 的居民不认识自己的邻居，有 16.39% 的居民和邻居熟识，有 59.32% 的市民有兴趣认识邻居，有 53.33% 的市民觉得周围的邻里关系和十年前相比更疏远了。也就是说，在我们的城市里，有接近一半的家庭连自己的邻居都不认识，超过一半的家庭和自己的邻居在渐渐地疏远。由此可见，和善友好的邻居是多么的可遇而不可求啊，所以，对待我们的友好邻居，我们要尽可能地真心相待，要珍惜这份得之不易的邻里之情。

低保户李春花因为一次车祸而失去了一只右手，一年以后又和丈夫离异，一个人带着孩子生活，母子两人相依为命。李春花一直没有工作，也就没有什么稳定的经济收入，孩子还要上学，所以家里的经济状况非常不好。居委会给她办理了低保，她的生活状况才有了些改善，但面对邻居们时，她却有很深的自卑。因此，她和邻居形同陌路，过上了较为封闭的日子。看到这种情况，几个邻居一合计，达成了共识，他们今天去她家要求帮助缝补开线的衣物，明天委托她帮忙照看孩子，并不露痕迹地送去一些水果和自家闲置的衣物，住在楼上的老师还以请她女儿和自己孩子做伴为由，义务为她女儿补课。一月、半年……李春花慢慢向邻居们敞开了心扉，她接受了邻居关心，也为邻居们做些力所能及的小事。在邻居的帮助下，久违的笑容又回到她脸上，欢声笑语也再回到她的家里。2009 年，她的女儿以优异成绩考取了大学，邻居们举办了庆祝会，并为孩子凑起了学费。在为四川地震灾区捐款时，李春花捐了 100 元钱。她说“我是低保户，在我最困难时，是我的邻居帮助了我，给了我好好生活的勇气。今天灾区人民急需帮助的时候，我也要献出我的爱心。”从这个意义上来说，和善友好的邻里关系不仅仅是一种仁爱的光芒，更是一种坚持的美丽。只要人们能够为这份和善友好而坚持自己的真诚，我们就能够让生活充满阳光。



第二节 对骄傲自满的邻居，一笑而过

对骄傲自满的邻居，我们大可一笑了之。对这类邻居我们要表现出我们的豁达大度来，切忌斤斤计较，不然的话是很难搞好相互之间的关系的。另外，我们也不能因为邻居的骄傲自满、出言不逊而把我们的真诚和友善丢掉。不管邻居怎么骄傲自满，我们都要抱着真诚的态度和他们交往，人心都是肉长的，再骄傲自满的邻居也会在我们的真诚友善之下融化，收起他们的轻视和不屑，用同样的真诚友善回报我们。

如果我们的邻居骄傲自满，或许他在某个领域取得了成功，积累了可观的财富，有了不小的知名度，或许他天生就是一个骄傲的人，对自己有种盲目的自满和优越感。和这样的邻居相处，我们最好一笑而过，不和他们较真，不计较他们的言语，只有这样，我们和他们之间的关系才会波澜不惊。

对骄傲自满的邻居，我们的一笑了之表现了我们的豁达、大度。骄傲自满的邻居对事对人都有不逊的看法，以自己为中心，觉得除了自己，其他的人都不行，觉得自己什么都懂，对我们的善意的提醒总会嗤之以鼻。当我们遇到这类人，他们骄傲自满的态度和言行可能会伤害到我们的感情，在这个时候，我们不能斤斤计较他们的态度，对他们的看不起心存芥蒂，这样才不至于和邻居发生矛盾。和骄傲自满的邻居相处，面对他们骄傲的言语，我们要豁达大度，一笑了之。假如有了豁达的心胸，成了一个豁达的人，那么我们就会变得潇洒、坦荡、热情、开朗，我们就绝不会被邻居骄傲自满的态度和言行所伤害，也不会因为和骄傲自满的邻居之间的些许琐事而烦恼，拥有豁达的我们就像是一条江、一条河，滔滔滚滚，直奔向大海。我们的宽容大度，让我们不必为邻居无意间说错的一句话懊恼不已，也不必为邻居做错一件事而斤斤计较，因为我们已经学会了大度，知道了什么时候该认真，什么时候可以糊涂。我们应该知道，人，包括我们自己，是不可能没有错的，况



且邻居的骄傲自满并不是什么大错。我们的豁达，会让我们在听到邻居的逆耳忠言时报以感谢，听到傲慢的轻视只会一笑了之而不发怒。豁达让我们有了免疫力，邻居的傲慢、自满、尖刻几乎伤害不到我们。拥有豁达的我们，更不会文过饰非，以至于暗箭伤人。我们光明磊落，是个热爱邻居也为邻居所热爱的人。勇于承认邻居的长处，善于发现和调整我们自己的短处，是豁达。豁达是我们和邻居相处的艺术，特别是对骄傲自满的邻居来说。豁达的对立面是狭隘。狭隘的人是什么样子呢？斤斤计较，还容不得一丝一毫的吃亏？高尔基曾经说：“有些人在‘获取了荣誉后’，就长出一个极其丑陋的‘自负的腋包’。”自负的人谁都瞧不起，还谈什么豁达胸襟？《太平御览》里有个“妒花女”，见花就踩，闻香说臭。因为花与客相联，花的美触痛了她的嫉妒心，于是干出蠢事来。所以，我们要做一个豁达的人，狭隘的邻居和骄傲自满的邻居是相处不到一块的。

面对骄傲自满的邻居，我们的一笑了之，是豁达，更是真诚友善。人常说，要想在邻里关系上有所作为，首先要做好人。这话听起来很平常、很简单。但是，要想搞好邻居之间的关系，做个真真的好人，能让我们骄傲自满的邻居认可我们是个好人，也不是一件那么容易的事情。我们如果想和骄傲自满的邻居相处的和谐，站得住脚，只有个人内因条件和基础，是远远不够的，还必须有外在的条件和辅助。和邻居打交道，其实是一个人际关系的问题，人际关系是非常复杂的。所以不管有多复杂，我们自己应该有做人的原则，首先不管我们的邻居多么傲慢自满，我们对待他们始终要真诚友善。中国素称礼仪之邦，用礼仪来表达自己的感情，这是许多人驾轻就熟的。礼仪确实能够表达出诸如欢迎、敬重、真诚等感情内容。然而，礼仪多却能走向反面。要讲得自然而有分寸。讲过了头，也会导致交往的失败。真正的感情是自然流露的。

在和骄傲自满的邻居相处之时，我们的真诚、友善不是矫柔造作的，也不是一厢情愿的，它是在另一个人的满足与安全变得和自己的满足与安全同样的重要的时候产生的。一句话是在双向、互利的交往过程中实现的。真诚



是发自内心的。心底里没有的东西，无论我们在表面上怎么掩饰，都会让邻居觉出假来。在心中抱有“我喜欢这个人”的想法，才能比较容易制造融洽的气氛。人际交往从根本上讲是情感的交流。情感是人际关系的最重要的基础，是人际关系的稳定性、亲切程度的主要调节器。交往对象相互间的好感、喜爱和吸引，可以使彼此很快缩短距离，建立起融洽的关系甚至发展为友情；相反，厌恶和冷漠的感情，却会一下子拒人于千里之外，使关系紧张或疏远。所以，在和骄傲自满的邻居交往中，不能只关注自己、不能有自卑感，我们大可以把邻居的骄傲自满当成年轻人的不成熟，不要太在意。这些心理品质实在是搞好邻里关系所必需的条件。

综上，对骄傲自满的邻居，我们大可一笑了之。对这类邻居我们要表现出我们的豁达大度来，切忌斤斤计较，不然的话是很难搞好相互之间的关系的。另外，我们也不能因为邻居的骄傲自满、出言不逊而把我们的真诚和友善丢掉，不管邻居怎么骄傲自满，我们都要抱着真诚的态度和他们交往，人心都是肉长的，再骄傲自满的邻居也会在我们的真诚友善之下融化，收起他们的轻视和不屑，用同样的真诚友善回报我们。

第三节 对斤斤计较的邻居，忍让第一

和斤斤计较的邻居相处，我们要做到忍让第一，对邻居说的话或者做的事情要宽容理解，平时多加强邻里之间的友爱团结关系，平时多加走动，互相帮助，谁家有困难，应伸出援助之手。如发生矛盾，应讲清道理，以理服人，又要讲究方式方法。平时应严以律己，宽以待人。

对斤斤计较的邻居，我们应该坚持忍让第一的原则，尽可能地不和邻居计较什么，如果我们也像邻居那样斤斤计较，那么两个同样计较的人想要搞好关系的几率几乎为零。所以，当我们的邻居为了点小事喋喋不休时，我们尽可能地退让一步，这并不意味着我们软弱，而是我们没有必要为了一点



鸡毛蒜皮的小事同邻居大动干戈。俗话说退一步海阔天空，忍让也是一种相处的艺术。《盐铁论·毁学》中有一句话就是对这种忍让的经典概括：“君子怀德，小人怀土；贤士殉名，贪夫死利。”意思是说作为君子，不要像小人那样贪恋蝇头小利，用我们现在的话说就是不要斤斤计较，要学会忍让妥协。

在和邻居的交往中，谁都不要将事情分得清清楚楚，不让自己吃亏，势必处处自己吃亏，因为在这个过程当中，我们为了些许的小利而失去了身边所有人的认可和肯定，这无形当中就是人生中最大的损失，想一想，形象对我们而言是多么重大的一笔财富啊。不能忍让只会斤斤计较，只会让与我们交往的邻居觉得非常累。我们不能一边要求我们的邻居和善友好而自己却斤斤计较；反过来说也一样，我们不能面对斤斤计较的邻居也斤斤计较，那样我们的邻里关系肯定处理不好。

小李就特别注重和邻居的关系，在日常生活中懂得忍让，平时楼里谁家有什么困难了，他知道后总是主动帮助邻居解决，从来不计较个人的得失，所以邻居们对小李的印象都特别好，彼此间的关系相处的不错。上个月，楼上的一家老邻居搬了出去，搬过来一家新邻居。这家人很爱计较事情，比如谁谁谁上楼的时候走廊楼梯的声音太大了，吵得很；对门家的垃圾总是放在门口旁边，气味难闻等等一些小事情，新来的邻居总会找人家理论，甚至还因为这些事情吵了起来，搞得楼里的气氛很不融洽。每天晚上十点整，楼上的邻居家总会传来噼噼啪啪的高跟鞋踏地声，搞得小李一刻也清静不下来，不知道怎么回事，这家的女主人习惯在晚上的时候穿着高跟鞋跳舞，但忽略了楼下小李的感受。由于先前楼上的邻居和别的邻居闹过矛盾，大家都知道新邻居爱计较，所以小李没有立即找新邻居谈话，虽然楼上的脚步声从来没有间断过。有一次，楼上的女邻居下楼不慎摔了下来，正好小李刚刚在家，听到门外的声音开门查看，正看到楼上的邻居痛苦地趴在全国门前的平台上，楼上的男主人又不在家，小李赶紧把她送到了社区的医务室，医生检查后说是小腿骨折，小李又打电话通知了楼上的男主人，这才悄悄离开。后来楼上的邻居登门道谢，小李还一个劲地说：“楼上楼下，邻居嘛，应该的。”当然



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

以后再也没有响起吵人的高跟鞋踏地板的声音。不斤斤计较，凡事要忍一忍，这就是与邻居处好关系的最根本原因，不计报酬帮助别人，帮助别人也不声张，好心相帮，即使被疑心也不抱怨，如此大度深受邻居们的赞许，小李和邻居们相处得很好。

和斤斤计较的人为邻，我们在碰到事情的时候要坚持忍让第一的原则，但也要从自身上预防矛盾的产生。和斤斤计较的人为邻，我们要特别注意自己的生活细节，不要给他们抓住把柄，这样，即使我们的邻居再怎么斤斤计较，也不可能平白无故地找我们的茬。所以我们在日常的生活当中要注意下面的几点，做到提前预防：

第一，我们在家的时候要保证家里的宁静，在看电视或者玩游戏、用音响的时候，要把握好音量，不要把声音开得很大，弄到震耳欲聋的那种效果，以免引起斤斤计较的邻居的敌视。要教育家里的孩子不要在家里打闹嬉戏，也不要和别的孩子在楼道里玩耍喧哗，避免影响邻居。假如我们因为上班需要早出晚归，也应该放轻脚步，以免打扰楼下邻居的休息。

第二，楼道是每个家庭的公共设施，需要大家共同爱护，我们应该经常主动地打扫，保持门前的清洁，不要在自己门外乱放垃圾或者杂物，以免影响邻居上下楼或者因为气味引发邻居的不满；住在楼上的时候不要随意向楼下倾倒污水、乱扔杂物，以免不小心引起事端，制造矛盾；在阳台上浇花晒衣服时要注意不要让浇花的水滴到楼下邻居晒的衣服和被子上面，也不要随意拍打棉被或者衣物，以免弄得尘土飞扬；要固定好阳台上的花盆等物品，避免被大风刮落，发生意外。

总之，和斤斤计较的邻居相处，我们要做到忍让第一，对邻居说的话或者做的事情要宽容理解，平时多加强邻里之间的友爱团结关系，平时多加走动，互相帮助，谁家有困难，应伸出援助之手。如发生矛盾，应讲清道理，以理服人，又要讲究方式方法。平时应严以律己，宽以待人。



第四节 对损人利己的邻居，“敬”而远之

邻居之间住得最近，大家低头不见抬头见，接触多了，矛盾也自然多了起来，特别是一些人为了自己的利益，做出一些有损于我们的事情的时候，这种矛盾也就更加紧张起来。对待这样的邻居，我们应该坚持什么原则呢？

和损人利己的人为邻是一件非常叫我们头疼的事，中国有句成语就非常贴切地形容出了这种邻居的“恶”——以邻为壑，说的是把邻居家当成水坑，把自己家门口的水引向邻居家。这种人凡事都只顾着自己，从来不善别人着想，损人利己的行为让我们鄙视。在日常生活当中要相互关心、彼此爱护，不能凡事只想着自己，做出一些损人利己的事情，如果只顾着自己或者把自己的幸福快乐建立在别人的损失上，这样的邻居是得不到人心的。邻居之间的矛盾大多都是由于某一方面的这种行为所引起的，所以对这样的邻居，我们最好“敬”而远之，远离他们，也就远离了是非。

一些人为了自己的利益做出一些有损邻居的事情来，往往激化邻里之间的矛盾。比如有些人给放在窗台或阳台边的花盆浇水时，水流到楼下晒在阳台上的被子上面，找他理论不仅不道歉还说什么凭空无赖他，不是他弄的。有人住楼房养鸽子，在阳台上搭鸽子窝，一来有碍环境美观，二来鸽子乱飞到处拉屎，弄得楼下人家阳台也很脏。住楼上的，搬桌子放椅子、打家具什么的，动作都很重；收看电视、收听音乐时，把音量开得过大，干活、娱乐时声音也太高，影响了我们的休息。如果我们和这样损人利己的邻居发生了纠纷，已经公开化了，那么我们可以及时地、适当地和对方谈一谈，也可请双方都熟识的老街坊给调解一下。如果谈不拢和调解不成，也可以冷处理，双方尽量不来往，不再做可能刺激对方的事，“敬”而远之。

小王家刚刚买了新房，很快地装修了搬了进去，后来整个单元的 12 户人家陆陆续续地都装修，差不多都搬了进来。最后一个装修的是小王楼上的六楼，在他准备装修的时候，每天都会带着一大帮人敲开小王家的门“参观”，一拥而进，全然不顾惜小王家的木质地板。小王是个很大方的人，对楼上的准邻居一回生二回熟，领着他们到处参观，并把自己当初装修时积攒的经验都一一说了出来，教给楼上的邻居怎么选材料，如何找工人，到什么地方买最便宜等等。后来楼上的邻居开始了装修，不知道邻居是急着搬进来还是找的工人少做不完当天的活，每天小王下了班那班工人还在装修，啪啪砰砰的声音一直搞到晚上十点多才算完。小王心里忍着，下班后和妻子带着刚刚一周岁的孩子在小区里游荡，没办法，别的声音都能忍受，但那种电钻在墙上和地板上钻孔的声音太尖利了，让小王觉得自己的墙和屋顶随时都有可能塌了。大人也就算了，但刚刚满一周岁的孩子一听到那声音就吓得不停地哭闹，怎么哄都安静不下来。最后实在没办法了，小李上楼劝邻居停工，但每次到家参观都乐呵呵的邻居却不听劝，我行我素，一点停工的意思都没有，最后小李只好找来了物业的工作人员劝阻，楼上的邻居才停了下来。小王本以为这是一件小事，第二天再见到楼上的邻居，小王还是笑脸主动打招呼，楼上的邻居却绷着一张脸从小王的面前走过，就好像小王不存在似的。后来，小王一家放在门外的鞋子全被人扔到了楼下，一开始小王以为是邻居家那个淘气的孩子搞的恶作剧，也没放在心上。但紧接着，放在楼道里的自行车被拔了气门芯，防盗门上被吐了很多口水，小王这下子才明白有人专门针对自己搞破坏。为了抓住这个坏蛋，小王一连几天下班后就躲在防盗门后通过猫眼观察楼道里的动静，最后所有的疑点都指向了楼上的邻居，直到这个时候，小王才明白，自己忍让的结果换来的却是损人利己的邻居一次又一次的报复。

对小王遇到的这种损人利己的邻居，我们能怎么办呢？别人下班后还装修房子到深夜的邻居，损人利己，自己的房子装修进度是快了，一天当成两天用，但严重地影响了邻居家的休息，破坏了宁静的居住环境，在邻居劝阻的时候还一意孤行，事后对邻居使用小人手段，扔鞋、往门上吐痰，对这样



损人利己又背后使坏的邻居，我们最好的办法就是“敬”而远之，看到他就躲得远远的，以后避免和他打交道。如果我们不幸和这种损人利己的邻居发生了争执，不堪其扰，那么我们最好先登门送“礼”，上门假意道个歉吧，惹不起躲得起啊，但前提是这样的邻居不专门盯着我们，所以这个“礼”还是有必要送的。

第五节 对内向少言的邻居，主动沟通

我们应该让性格内向少言的邻居在同我们的接触交往中意识到，在现代这个开放的信息社会里，良好的人际关系和性格特征，是成就和谐友善的邻里关系的重要保证，特别在现在这个时期，显得越来越迫切。只有努力克服沟通上的缺点，融入邻里间的和谐交往中，积极主动地帮助我们的邻居，我们所生活的环境才能一天比一天美好。

对于内向少言的邻居，我们都觉得和这样的人相处比较难，不容易打交道，相处的时候不太融洽。一般说来，性格比较内向不爱说话的人，他们的心理比较内倾，少言寡语，情感比一般人深沉，在为人处事上反应比较迟缓，人际关系上也冷漠孤僻，没有多少朋友。但我们不能仅仅从表面上看待这类内向少言的人，一般说来，性格内向的人同样也具有非常强烈的交往需要，渴望交到许多朋友，渴望和周围的人相处愉快，只是在主观性上缺乏必要的互动性和勇气。性格内向少言寡语的人一般期望别人能够主动地接近自己亲近自己，希望周围的人能够在情感上包容自己、接纳自己。因此，当我们的邻居是一个内向少言的人时，我们和他相处，要采取积极而主动的态度和邻居沟通交往。

在同内向少言的邻居交往时，我们的积极主动要掌握一定的技巧，具体如下：

首先，我们的积极主动要建立在尊重的基础上，要尊重我们的邻居，理



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

解我们的邻居。一个人的性格的形成和其出身、经历、教育以及所处的环境有着密切的关系，没有什么好和坏之分，所以我们必须首先从思想上尊重这种性格的人。性格内向少言的人一般敏感性强，善于观察细小事物，往往抓住交往中一些细微末节，胡乱猜疑，以至产生心理隔阂，但又不直接表露。因此，和这样的邻居交往应学会“角色互换”，设身处地为其着想，以通情达理地理解和容纳、尊重对方，切忌简单粗暴。

其次，我们应该全面地了解我们的邻居，熟悉邻居各方面的兴趣爱好，缩短我们彼此之间的距离。我们觉得内向少言的邻居不易接近，很多情况下是由于对其性格特征的了解不够，以及对其生活习惯和兴趣爱好的不熟悉造成的，如果我们能以主动的态度去了解对方、熟悉对方，并以实际行动去接近对方，那么这种因性格差异而带来的心理距离会逐渐得到缩短。串门是我们熟悉了解内向少言的邻居的主要途径，在饭后主动到邻居家聊聊天，谈谈家长里短，可以增加我们和邻居之间的感情，促进彼此之间关系的进一步发展。内向少言的邻居通常不会主动到我们家串门，在这类邻居的思想里根本就没有串门这个概念，但平常的时间大家都各忙各的，你上你的班，我做我的事，难得有相处的时间，所以要想了解我们的邻居，就不能下班回家吃完饭往电视机前或者电脑前一坐了事。

第三，我们要用自己火热的情怀、亲人般的微笑以及友善和蔼的态度，感染、同化和影响我们内向少言的邻居，带动他们走出封闭的世界。一般来说，内向少言的人由于性格上的不善言谈、不爱说话，有时候即使对他们比较关心感兴趣的事情也不愿主动地开口询问。所以，我们在和这类邻居交往的时候，要将自己的热情关心以及友善表达出来，以此消除邻居的疑惧心理和回避倾向，以主动的启发、诱导，对其言行多作肯定评价，特别是注意多引导他们参加集体的一些文娱活动，使他们体验到集体的欢乐，使其感觉自己有一种“被重视感”，这对我们和少言内向的邻居之间的深入交往和感情的巩固至关重要。

第四，和内向少言的邻居相处，我们要保持足够的耐心，要放低身段显



示出虚心，更要有心有灵犀的会心。性格内向少言的邻居，因为不善言谈和交际，总喜欢沉默，在开口讲话的时候也特别在意周围的环境和我们的反应，所以，当我们同内向寡言的邻居相处的时候，应该保持足够的耐心，要放低自己的身段显示出我们虚心聆听的表情，更应该在邻居讲到得意处或者紧要时的会心一笑。邻居讲话不要随意插话，对方讲的某些观点你不赞成，要用婉转的语气提出疑问，切忌当场争辩。用我们的耐心唤醒内向的邻居感情深处的认同感。用我们的会心，领会别人没有明白的意思，显示出自己是邻居的一个知己，一个可以真正了解他的内心的朋友。我们在和邻居谈话时要凝视对方，不要东张西望，这样会让我们的邻居觉得我们心不在焉，更不能随便看表，这样更是暗示我们的邻居，他的讲话让我们不耐烦、没兴趣，同时要注意表情的呼应，切忌故意做作。

我们应该让性格内向少言的邻居在同我们的接触交往中意识到，在现代这个开放包容的社会里，良好的人际关系和性格特征，是成就和谐友善的邻里关系的重要保证，特别在现在这个时期，显得越来越迫切。只有努力克服沟通上的缺点，融入邻里间的和谐交往中，积极主动地帮助我们的邻居，我们所生活的环境才能一天比一天美好。

第六节 对有难不言的邻居，积极助之

当我们的邻居有了苦难而又不说出来寻求帮助的时候，我们在发现后应该主动地帮助他们度过难关。这些邻居之所以不言，是有原因的。或者为了面子，就是我们常说的“死要面子活受罪”，忍着；或者因为自身性格原本就属于内向少言的那种，不善于表达自己的要求和想法，所以才在有困难的时候沉默，不愿意说出自己的困难让别人看不起。

大千世界里，我们每个人都有自己的社会定位，也许我们当中的一些人衣食无忧，挣很多的钱，日子也过得优哉游哉；但大部分人还是不高不低，



不贫不富，平常的日子也过得去，但一碰到什么难处，就显得无能为力了。生活有时候就是这样现实，我们不属于前者，无权无钱，是芸芸众生当中的的一员。所以，大多数人都可能遇到难处，当邻居在遇到困难咬牙坚持的时候，我们也应该主动地帮助邻居挺过困难。邻里之间，帮助别人就是帮助我们自己，谁都不知道将来我们是否也会遇到困难，假如真的遇到了，我们帮助过的邻居肯定会帮我们一把。

有难不言的邻居，可能因为所谓的面子坚持着，一个人的自尊会让这个人在遇到困难的时候咬紧牙关，想靠着自己的力量挺过去，这种人很值得我们尊敬，因为自尊的人通常是老实正直的人，我们主动地帮一把，既让一个人保住了自尊，也让我们结交了一个正直的邻居，何乐而不为呢。

小潘的楼下住着一对母女，母亲下身瘫痪行动不便，女儿在家又没有工作，母女俩就靠母亲几百元钱的救济金过日子生活的艰辛可想而知。但这个母亲从来没有和邻居抱怨过什么，反而总是一副开心的样子，说出来的话很阳光，对自己现在的生活很知足，当有邻居出于同情把自己孩子不穿的衣服送给这位母亲，说让她的女儿穿，这个母亲总是微笑着婉拒，说自己的女儿有衣服，从来不接受别人的馈赠。小潘知道楼下的邻居是想让自己在邻居的眼里活得有尊严，所以小潘从来不送东西给她，只是在她下楼上楼的时候帮着她搬一下轮椅，这对小潘来说只是一件举手之劳的事情，在楼下的邻居眼里可能就是一个很大的帮助。

有难不言的邻居，也许是因为生活上的变故，导致性格上的内向，不言不语，对这样的邻居，我们也应该主动地帮助他们解决问题。

小王楼下的邻居是一个单身妈妈，前两年老公在上班的时候出了车祸去世了，留下了母子二人守着房子过日子。有一次，小王晚上值班回来，差不多都10点多了，在小区门口看到楼下的邻居抱着孩子一个劲地往马路张望，心急火燎的样子。因为这家邻居的女主人性格比较内向，平时见面和小王说不了几句话，所以小王和这家邻居其实不是很熟。那天小王看到楼下的邻居着急的样子，意识到了邻居肯定遇到了什么急事，所以主动走到邻居身前寻



问。一问之下小王才知道邻居家的孩子发起了高烧，邻居抱着孩子想打车去医院，但就是打不上车，着急得不行。小王赶紧说：“上我的车吧，我送你们去医院，孩子的病耽误不得。”就这样小王开车把邻居和孩子送到了医院并一直陪同着邻居照顾孩子，直到打了针退了烧，已经差不多夜里十二点了。邻居很过意不去，一个劲地跟小王说“谢谢”，小王挥挥手，说楼上楼下的，本就应该相互帮衬着，这是应该的。

综上，当我们的邻居有了苦难而又不说出来寻求帮助的时候，我们在发现后应该主动地帮助他们度过难关。这些邻居之所以不言，是有原因的，或者为了面子，就是我们常说的“死要面子活受罪”，忍着，或者因为自身性格原本就属于内向少言的那种，不善于表达自己的要求和想法，所以才在有困难的时候沉默。不管我们的邻居属于哪一种，在他们有了困难的时候，我们的帮助是他们战胜困难的最好助力，我们的举手之劳就可能改变我们邻居的一生，这对我们来说也是一个巨大的鼓励。



第十一章 真心实意待生人

如果一个陌生人让你帮忙，借用一下你手机打个电话，你会借吗？如果在机场，一个陌生人的行李超重，让你帮忙说是你的行李或者与你的行李一起托运，你会帮忙吗？再或者说，你敢把行李托付给陌生人吗？再联系到周围的人经常挂在嘴上的话，不管是“不要和陌生人说话”，还是“不要给陌生人开门”，从根本上说还是因为人们之间缺乏基本的信任。是人与人之间的信任危机导致了人际关系的冷漠。但并不是所有的陌生人都是坏人，在遇见有难处的陌生人时，我们还是应该真心实意地对待他们。

第一节 对缺乏信任的人， 用微笑表示你的善意

和陌生人交往，缺少信任是很常见的事情，微笑是我们在面对这类人的最有效的工具，它让我们看起来很友善很亲切，向对方表达出了我们的友好。对我们来说，微笑是一种试探，更是一种美德。和我们不信任的陌生人打交道，保持微笑可以让我们保持轻松的态度，享受当时的气氛。在这个复杂的世界里，人们渴望交往，在各种不熟悉的领域形成优势互补。

每个人都要走出自己的小圈子，去结识更多的朋友。许多亲密的友谊，工作机会，甚至爱情都可以从同一个与你以往的朋友风格迥异的陌生人第一次会面中孕育而生。对初次见面我们缺乏信任的陌生人，应该用微笑表示我



们的善意。

有一次，一位实习记者去见某部长，约会时间到了，首先来的却是部长秘书：“对不起，请您再等几分钟好吗？”记者以为部长的会议还没有开完，便又耐心地等了一会儿。几分钟之后，这位部长满面春风地走出来与他握手寒暄，并带着歉意说：“刚才，我在主持一个很重要的会议，表情很紧张也很严肃，散会后带着这样一副表情来见一位不是很熟的人，担心会给你留下一个不好接近的印象，而且也有失礼貌。所以，我又对着镜子休整了片刻，等心情和面孔都恢复正常了，才出来和你见面，实在对不起，让你久等了。”

对缺乏信任的陌生人，我们的微笑首先是一种心理上的放松和坦然，是对信任的一种渴求和试探。面对陌生人，多一些真诚和善。我们根本用不着为别人伪装，因为我们是擦肩而过的人生过客。我们的冷面，他的冷面，所有人的冷面，构成这陌生的人际关系，制约着心灵的沟通和交流。而我们学会了微笑，我们的笑脸，他的笑脸，所有人的笑脸，尽管依旧是“陌生”，依旧要擦肩而过，但我们的内心却不会疲惫和紧张，我们的心灵也变得轻松而愉快。与陌生人之间虽无言但很默契，在陌生的环境里，我们就不会再感到陌生与冰冷，而感到融洽和温暖。微笑是对别人的尊重，也是对爱心和诚心的一种礼赞。在陌生的环境里学会微笑，我们也就学会了怎样与陌生人架起友谊之桥，掌握了一把开启陌生人心扉的金钥匙。对缺乏信任的陌生人，和他们谈话的时候，我们的眼睛不要四处张望，更不要和身边经过的人打招呼或者表现出一种不耐烦的姿态来，不时地看表。即使我们对他缺乏足够的信任，我们和他之间的谈话对我们来说没有丝毫的兴趣和帮助，我们还是必须全神贯注，不要让对方产生被忽视的感觉，我们的心不在焉会让对方眼里的我们形象大损。此外，如果我们表现得太过紧张或严肃，只会让对方感到不自在，自然无法延续话题，甚至因此而丧失继续往来的机会。不要给我们自己太大的压力，一定要认识哪些人或是达到哪些目的。

和我们不信任的陌生人打交道，保持微笑可以让我们保持轻松的态度，享受当时的气氛。在这个复杂的世界里，人们渴望友善地交往，把各种不熟



悉的领域变成优势互补。与陌生人交往也是社会资本积累的需要，可以获取更多的生产要素。所以当我们试图和我们眼前的陌生人接触而又对他缺乏信任的时候，微笑是传达我们内心想法的一种最有效的方式。微笑避免了我们和对方直接的语言交流，减少了由此产生的尴尬和不良后果，但又向对方传达了我们想要交流的意愿，表达了友善，在等待对方的回应的时候，微笑其实起到了一种试探性的作用。在陌生的环境里，人人都习惯板着一张面孔，保护着自己的尊严，以免受到来自外界的侵害和伤害，结果，陌生的环境照例还是陌生的，所担心的那些“危险”仍然潜伏在我们的周围。如果我们换一种表情，微笑一下，或许就会更好些。

和陌生的缺乏信任的人交往，微笑是最好的沟通方式。

希尔顿的奋斗经历可以很好地说明这一点。1919年1月，希尔顿的父亲因车祸去世，他怀揣5千美元只身到得克萨斯州，买下了他的第一家旅馆——梅比莱旅馆。1925年8月4日，“达拉斯希尔顿饭店”竣工，开始了“一流设施，一流微笑”的经营理念。希尔顿和员工同心协力坚持微笑，以微笑带动服务质量的提高。就这样，微笑成了希尔顿旅馆的核心竞争力，所到之处，同行胆战，顾客满意。1946年5月希尔顿成立了希尔顿旅馆公司。1947年该公司在纽约证券交易所上市。50年代开始向海外发展，如今是享誉全球的跨国公司。希尔顿还写有《宾至如归》一书，被旅馆业视为“圣经”。书中的核心理念就是他的经营哲学“一流设施，一流微笑”。现在看来，希尔顿真像先知一般。与其说希尔顿的成功是一个商业上的传奇，不如说希尔顿的成功是一个运用微笑和所有缺乏信任的人打交道的成功法则。来住店的大多是不认识的陌生人，希尔顿采用了微笑，也赢得了自己事业上的成功。

我们和陌生人交往，缺少信任是很常见的事情，我们的微笑是我们在面对这类人的最有效的工具，它让我们看起来很友善很亲切，向对方表达出了我们的友好。对我们来说，微笑是一种试探，更是一种美德。



第二节 对喜欢务实的人， 用行动表示你的诚意

和务实的人交往，我们对待他们就要特别注意诚信，言必行，行必果。如与他们说好了一件事情，比如说一个约会，时间上要宽算，宁可自己等待别人，别让务实的人等我们；只要是我们答应他们的事情，不管遇到了什么困难，我们也要尽力地给人家做事，踏踏实实、认认真真地完成自己许诺的部分，切切实实地做好。

喜欢务实的人，在生活和工作中给我们留下的形象是不吹牛，脚踏实地一步一个脚印向前向上攀登，他们从来不做好高骛远的事情，什么事都量力而行，比较知足，容易满足。这是一种良好的态度。人是应该务实的，务实是指自己做力所能及的事情。不能夸大其词，不想是否能做到，到处吹牛，那样的虚假总归会被识破；不能胡思乱想，想入非非，一点边都摸不着，不可能实现的东西离自己太遥远，想了也白想。但是只要有百分之一的希望，就可以尽百分之九十九的努力。这个百分之一的可能性有一定基础、根据，想是应该的。

和务实的人交往，我们对待他们就要特别注意诚信，言必行，行必果。如与他们说好了一件事情，比如说一个约会，时间上要宽算，宁可自己等待别人，别让务实的人等我们，只要是我们答应他们的事情，不管遇到了什么困难，我们也要尽力地给人家做事，踏踏实实、认认真真地完成自己许诺的部分，切切实实地做好。假如真的碰到了我们自己不能克服的事情或者特殊的原因，我们要提前告诉对方，向对方表示歉意，以获取他们的谅解，千万不能让他们在等待中浪费时间。

和喜欢务实的人相处，我们应该用行动表现出我们的诚意，少说多做，这样一来我们也就契合了他们务实的态度，对了他们的脾胃，相处起来自然



就会很容易。孔子在《论语》里一共两次提到敏于行而慎于言，可见孔子对少说多做十分重视。也许我们当中的一些人会说，只顾低头做事却不懂说话岂不是个吃亏的人，其实和喜欢务实的人相处，少说多做正是我们的聪明之处。少说并不代表我们一句话也不说，也不是傻说胡说。在这一点上，我们当中的一些人往往在面对比较务实的人的时候，容易犯这种错误，因为比较急着表现自己，所以话就比较多，口不择言却往往没有什么实际的行动。说到做到其实并不是一件容易的事情，因为我们要永远大脑比嘴巴快，但是现实的社会中大部分人是嘴巴比大脑快。当我们同喜欢务实的人接触或者一起共事的时候，我们记住的一点就是说话要放慢一点，先思考再回答，绝对不要轻易地说些华而不实的“豪言壮语”，也不要轻易地说“是”或者“不是”。我们可以说“我需要考虑一下然后再回答你”，以便让我们在务实的人面前保持一种同样谨慎务实的形象和态度，给自己留下余地。我们这样做并不是要滑头，而是希望能避免“无法兑现承诺”的糟糕局面，这时我们的态度比答案更重要。还有一点尤其重要。少说多做就要避免发牢骚，殊不知不经意的一句话就可能卷入复杂的斗争当中，而且我们也给不出好的解决方案。所以，多说无益！多做当然指办事迅速、有效率。当我们有心帮助他们做一件事情，就赶快去做吧，能做到多好就做到多好，能做到多快就做到多快。不要小看任何一件“小事”，它都意味着是一次机会。

要用积极进取的态度面对务实的人。在现实生活中，务实的人多是积极进取的人，他们相信积极进取能够改变人生，让生活和工作变得更加美好，从这种意义上来说，他们的务实就是积极进取的表现，所以同这类人相处，我们也必须表现出积极进取的人生态度。为什么有的人身处逆境能够百折不挠，有的人在顺境中却发出空虚的哀叹？为什么有的人能够笑对人生积极为社会做贡献，有的人却悲观厌世、甚至看破红尘厌世轻生？为什么有的人总满怀希望和激情，勇敢地战胜困难并不断地开拓人生新境界。有的人却怨愤遭心灰意冷，当一天和尚撞一天钟？所有这些其实都是不同的人生态度造成的，有了积极进取的人生态度就能为实现崇高的人生目的而拼搏，务实地



做事，踏实地走好每一步，闯出一条闪光的人生道路。反之，抱着消极无为的人生态度就会导致上进心的失落，或者在困难和挫折面前就会消极悲观、畏难退缩，看不到眼前的事情，只会幻想，进而遁入歧途，一事无成。每个人的人生都不可能靠着想象实现理想，我们要正确认识和对待人生中的每一个目标，从眼前的小事入手，踏踏实实地做好眼前的事情，大胆正视、积极应对生活和工作中出现的问题，努力创造条件变不利因素为有利因素，待时机成熟因势利导，使之成为人生路途上的一个闪光点。古往今来，那些英雄豪杰仁人志士都是靠着务实的精神和积极向上的劲头闯出一番宏伟事业的，他们大体上都经历过风雨，靠务实的精神走向胜利。司马迁不正也是身遭宫刑蒙受奇耻大辱在逆境中发愤著书，才给后人留下了不朽的华章？假如他一死了之，没有安心务实著书立说，那么中国的历史上就少了一部巨著，这将是一笔巨大的损失。

所以，和喜欢务实的人相处，要用我们的实际行动表明我们的立场，用同样务实积极的生活态度，博得对方的认可和共鸣，这样一来，相处才能继续下去。

第三节 对沉默寡言的人， 用沟通表示你的看法

我们在和沉默寡言的人沟通的时候，要学会倾听，平等尊重地对待他们。虽然沉默的人少言寡语，但这并不意味着他们没有情感和故事。其实他们的经历往往都非常丰富，只是由于性格的原因而选择了把这些情感和故事埋藏在了心中。而我们一旦打开他们的心扉，就必须善于倾听他们内心的真实想法。只有这样我们才能在沉默寡言的人眼里有一个真诚的印象，才能获得他们的信任。

和沉默寡言的人相处，我们要通过沟通的方式来表达出我们的看法。沉默寡言的人一般不会主动和我们沟通，我们要想和他们建立熟悉的关系，就



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

要主动地和这类人进行语言和行动上的沟通。和这种沉默寡言的人沟通，为了达到沟通的有效性，把我们的看法有效地表达给对方，我们需要注意下面的几点。

首先，我们必须要保证一个良好的开头。这就要求我们首先要克服心中的恐惧心理，不要因为对方是沉默寡言的人而在心理上对将要展开的沟通持害怕的心理。在克服我们的恐惧心之后，我们还要注意必须给沉默寡言的人留下好的印象，尽量在我们的言谈举止中把我们的真诚友好表达出来。比如我们的脸上要始终带着微笑，要比较友善地同他们握手等等。

其次，我们要迅速找到双方都感兴趣的话题，善于利用询问的形式沟通，只有这样沉默寡言的人才有话可说，我们才能在彼此的交谈中进一步加深彼此间的了解。

小李不久前去外地住在一家旅店，由于经济所限，只能住多人间的床位。先他入住的人已悠闲地躺在床上欣赏电视节目，小李进屋半天，双方竟然没说几句话，真是个沉默寡言的人。第二天，屋里又住进一个人，一放下旅行包，稍拭风尘，就冲了一杯浓茶，边品边和第一个入住的人搭起话来：“师傅来了多久？”“比这位客人先来一刻。”他指着正在看书的小李说。“听口音不是苏北人啊？”“噢，山东枣庄人！”“啊，枣庄是个好地方啊！我在读小学时就在《铁道游击队》连环画上知道了。三年前去了一趟枣庄，还颇有兴致地玩了一遭呢。”听了这话，那位枣庄客人马上来了兴趣，二人从枣庄和铁道游击队谈开了，那亲热，不知底细的人恐怕要以为他们是一道来的呢。接着就是互赠名片，一起进餐，睡觉前双方居然还在各自身边带来的合同上签了字。枣庄客人订了苏南某人造革厂的一批风桶；苏南客人从枣庄客人那里弄到一批价格比较合理的议价煤。他们的相识，交谈与成功，就在于他们找到了对“枣庄”、“铁道游击队”都熟悉的这个共同点。

再者，我们在和沉默寡言的人沟通的时候，要学会倾听，平等尊重地对待他们。虽然沉默的人少言寡语，但这并不意味着他们没有情感和故事，其实他们的经历往往都非常丰富，只是由于性格的原因而选择了把这些情感和



故事埋藏在了心中。而我们一旦打开他们的心扉，就必须善于倾听他们内心的真实想法，只有这样我们才能在沉默寡言的人眼里有一个真诚的印象，才能获得他们的信任。要拿出真诚。交流的最高境界是心与心的沟通，特别是和沉默寡言的人相处的时候，这一点就显得更加重要。这种境界的基础就是彼此的诚意，真心才能换真意。敷衍了事的态度，是傻子都会察觉的，沉默寡言的人更不愿意把自己的心敞开给一个鄙夷、轻视他的人，没有平等和尊重，就没有真正意义上的沟通和交流。谦虚平和，体现的是生命之间的尊重，是与人为善、心平气和、虚怀若谷的姿态。只有尊重别人才能获得别人尊重。高高在上、盛气凌人的态度，已经关闭了交流的大门，要耐心专注。良好的倾听并不是被动的行为，它需要听者付出努力、全神贯注并做出回应。只有专注才能弄懂别人在说什么，心不在焉就会坐失良机。

第四，体谅沉默寡言的人一些在常人眼里不怎么正常的行为。只有设身处地地去体会他们的感受和需要，才能赢得对方对我们的积极而合适的回应。沉默寡言的人常常会做出一些在我们眼里比较古怪的行为，比如说很敏感，对别人没有什么恶意的话语显得非常的排斥，有时候会发怒。

第五，让我们变得很幽默，和沉默寡言的人接触的时候，我们幽默的语言会让他们变得轻松起来，在不知不觉之中打开心里的大门。当我们叙述某件趣事的时候，不要急于显示结果，应当沉住气，要以独具特色的语气和带有戏剧性的情节显示幽默的力量，在最关键的一句话说出之前，应当给沉默寡言的人造成一种悬念，调动他们的好奇心。当我们说笑话时，每一次停顿、每一种特殊的语调，每一个相应的表情、手势和身体姿势，都应当有助于幽默力量的发挥。重要的词语加以强调，利用重音和停顿等以声传意的技巧来促进听众的思考，加深听众的印象。语言的滑稽风趣，一定要根据具体对象、具体情况、具体语境来加以运用，而不能使说出的话不合时宜。不要在自己说笑话的时候，自己先大笑起来，这样是最不受欢迎的。在每一次讲话结束后，最好能激发全体听众发自内心的笑容。

所以，在同沉默寡言的陌生人相处的时候，我们要用积极主动沟通的方



式表达出我们的看法，以此让原本沉默的人和我们熟识起来。

第四节 对爱清洁的人， 用同样方法表示你的重视

在和爱清洁的人相处的时候，我们要用同样注重卫生来表明我们对清洁的重视，以此拉近我们和对方间的距离。只有这样，我们才会和这类人建立起沟通的默契来，投人所好，重视卫生，其实对我们自己也是一种良好的投资，何乐而不为呢？

和爱清洁的人相处，最重要的是我们要以同样的清洁态度表示出我们对卫生的重视，给对方留下一个爱清洁的形象，这样交往起来也就不难了。人们常说，物以类聚，人以群分，这句话用在想和对清洁特别讲究和重视者接触的人身上，就显得特别的适合。只有把自己也变成和他们一样的类型，爱清洁、讲卫生，我们才有机会和这类人搞好关系。

小王是个爱清洁的人，两周前的星期一，小王公司来了个新人小李，人长得 very 可爱。单位安排小李坐在小王的对面，所以小王一抬头就能看到小李，总体上小王觉得小李还是很爱干净的，每天身上都很香，胡子刮得干干净净。有一次，小王去给领导送文件，走得急，经过小李时 不小心他手中的水笔在小李的胳膊肘处划了有十厘米长的印记。那时天气挺热，小李穿的短袖，能清楚看见那黑黑的水笔印。小王赶紧道歉，小李说没事。后来天气凉了一些，小李都穿长袖，每天上班都是香喷喷，看着特别干净利落。过了几天小李又穿了短袖，小王抬头想跟他说话，吃惊地发现那道水笔印依然在他的胳膊上！半个月了啊！他完全没沾过水吗？当时小王就震惊了，那个水笔印非常完整清晰！小王仔细看了小李一下，更惊了，他的衬衫是浅绿色的，仔细看居然是一层深灰色的污渍。可想而知，爱清洁的小王心里是多么的讨厌小李了，一个爱卫生、讲清洁的人，眼里最看不起的就是这种不讲卫生的人，



不管这种人在工作上做得怎么好，也始终和爱清洁的人相处不好，因为爱清洁的人会在本能上排斥这种人。

和爱清洁的人相处，我们也要做到爱清洁、讲卫生，这是一个和这类人相处的最基本的原则。

建雄是个12岁的男孩子，刚刚升入初中，家里人发现了他的一些新变化。那就是他比以前爱干净了。以前，建雄可不是这样的，他不太重视个人卫生，就连饭前洗手、睡前洗漱这样的小事都要父母盯着做。如果没人盯着，他就匆匆完事。可是，这学期以来，建雄变了，每天早上刷牙洗脸可认真了，还特别仔细地整理头发。不仅如此，每到星期天，建雄还主动地收拾自己的房间和书架，走在路上看见别人吐痰，建雄也忍不住说上两句。妈妈问建雄为什么爱整洁了？建雄说：“学校里的同学们都很爱清洁，有一次我无意中听到他们在背后议论我，说我不讲卫生，头发总是乱乱的，脸也总是花花的，都不打算和我接触。”这使他认识到一个不讲卫生、不懂环保的人和爱清洁的人相处起来很难，所以为了和爱清洁的同学们搞好关系，也就慢慢注意起卫生问题了。

其实，在现代社会中，和爱清洁的人相处，我们本身养成讲究清洁卫生的好习惯特别重要。它是一个人文明的表现，它既体现了良好的个人面貌，又包含了对他人的尊重。

还有一种人，爱清洁爱得有些过分，在我们眼里是个不折不扣的“洁癖”，和这类人相处，我们要注意一些卫生上的细节问题，比如要勤洗澡洗头，勤剪指甲等等。

古往今来，爱清洁爱到极致的人，恐怕首推元代大画家倪云林了。有一天，朋友徐氏由远方来访，适逢倪云林的仆人入山担泉水回来。倪云林用前桶煎茶，后桶洗脚，弄得徐氏莫名其妙，问他原因，他说后面那桶被童子的屁气弄脏，所以来洗脚。徐氏总算又长了一回见识，在此之前，他对此公的洁癖早有耳闻，比如，倪使用的笔墨纸砚，每天都要有专人负责擦洗干净。庭院里的梧桐树，每天早晚也要派人挑水擦洗干净，结果把梧桐树都洗死了。



但屁气将水弄脏这一说，他还是觉得新奇，也觉得疑惑，泉源距倪家的路途有5里之遥，又是山路，哪有中途不换肩的道理？两个水桶，又怎能分清哪个为前，哪个为后？再说那童子跑这么远为他担水，被他如此一说，说不定怀恨在心，半路上吐一口唾沫到倪公认定的所谓“前桶”里，倪公也未必知道。

当然倪云林这样的爱清洁爱到“嫌屁气”程度的鲜有耳闻，现实生活中我们见得多的还是有“洁癖”之称的这类人，这类对清洁要求比较严格的人，往往特别在意一些卫生上的细微之处，因此我们要经常洗澡洗头，保持指甲整洁卫生，这样才能及时清除身体上或头发上的细菌和灰尘。勤换衣服和手帕、袜子。当我们有着整洁的领口和袖口的时候，我们站在这类人面前会很有信心，当我们穿着干净袜子的时候，不仅给自己一份好心情，也是尊重爱清洁的人的一种表现。因此，我们要勤换衣服和手帕、袜子，尤其是内衣，不要因为这些是外人看不见的东西就不在意。

综上，在和爱清洁的人相处的时候，我们要用同样注重卫生的行为来表明我们对清洁的重视，以此拉近我们和对方的距离。只有这样，我们和这类人才可建立起沟通的默契来，投人所好，重视卫生，其实对我们自己也是一种良好的投资，何乐而不为呢？

第五节 对谦虚礼貌的富人，以礼回之

礼就在我们同谦虚礼让的富人交往中的实际作用是什么，我们大多数人可能说不清道不明。其实对我们来说，这是一种规范，这种规范可以让素不相识的人，在礼的规范下干一件有价值有意义的事。比如我们和谦虚礼貌的富人交往，大家都讲礼貌了，就可以彼此尊重，并在这种尊重的前提下做一些事情。不同地域的人行为习惯自然不同，那么要进行基本的交往就必然依靠基本的礼貌礼节，否则，我们就会失去与外界交往的可能。

一个富人如果傲慢无礼，我们会见怪不怪，但一个富人能够谦虚礼貌地



对待他人，则值得我们庆幸。富而不骄，是一种非常难得的品德，这类人不管是对待什么阶层的人，都能做到谦虚礼貌，和这类富人相处，我们就要以礼回礼，用我们的礼貌友善地回敬他们的谦虚大度。

和谦虚礼貌的富人相处，我们要始终做到以礼相待。

在美国有一位叫特里的推销员，刚初出茅庐时，他的工作是向人推销各种窗户，但那时他还没有一点推销经验，就连向自己的祖母推销假牙都不会。而他的竞争对手则个个经验老到、巧舌如簧，甚至能说动爱斯基摩人买他们的雪。上班第一天，老板就交给特里一项重任，让他到富人区向一位对他们产品很感兴趣的客户推销一种双层玻璃窗。特里非常紧张，当站在客户门前时，他的手脚都在打颤。但他还是叩响了门，一位上了年纪的妇女打开了门，听他结结巴巴地做完自我介绍后，将他请进了屋。这位上了年纪的富人对特里非常有礼貌，没有因为特里的不请自来而蛮横无礼地对待特里，很谦和地和特里谈话，一杯一杯地给特里泡茶，并且把家里的饼干拿了出来，招待特里。而特里总共在那里待了3小时，在喝掉了十几杯茶，吃下了一大堆的饼干后，他终于让那位女士在合同上签了字，买下了价值11000美元的窗户。而在此之前，那位女士已经打发走了6位窗户推销员，且他们的开价都比特里低。也就是说这位最没有经验的推销员成功地卖出了标价最高的产品，原因其实很简单，那位女士说：“我喜欢这个小伙子。”在那3个小时里，特里凭着他的谦虚、礼貌、真诚赢得了女士的信任，并最终得到了这笔生意，他靠的不是夸夸其谈的口才，而是“人格”与“印象”。

其实特里成功的秘诀正是他给客户留下了良好的印象。所以，如果你是一名推销员，在和谦虚礼貌的富人接触的时候，我们一定要保持同样的谦虚礼貌，留给对方一个好的印象，这就要求我们拿出所有的谦虚礼貌以及真诚。假如我们的谦虚礼貌能够吸引同样谦虚礼貌的富人，我们和他们的接触就成功了一半，有了这一半，今后更深入的交往也就水到渠成了。

我们的礼貌是拉近自己和谦虚懂礼的富人的一座桥梁，我们的礼貌很容易让对方接受，成为谦虚礼貌富人眼里一个受欢迎的人。我们的国家在世界



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

上素以“礼仪之邦”而著称，在几千年的历史长河里，出现了很多注重礼貌的人，他们对礼貌的态度很值得我们学习。从孔融让梨到程门立雪，无一不在叙说着礼貌的重要性。

由此可见，文明礼貌是多么重要。中国曾有“君子不失色与人，不失口于人”的古训，意思是说，有道德的人待人应该彬彬有礼，不能态度粗暴，也不能出言不逊。礼貌待人，使用礼貌语言，是我们中华民族的优良传统。讲礼貌也是现代人的一项重要标志，是一个人的基本素养，无论是在家庭，在学校，在社会，在团体，一个人展示给他人的首先是其文明礼貌方面的素养。礼貌的行为是社会主义精神文明的标志。礼貌是教养的主要标志，礼貌能反映一个人的知识和教养水平。礼貌是道德的外衣，道德是礼貌的内涵，因此，在和谦虚礼貌的富人接触的过程中，我们要认清哪些是我们应该做的，哪些是我们不应该做的，以此来规范我们的行为。可以毫不夸张地说，和这类谦虚礼貌的富人交往，他们最看重的就是我们对他的态度，我们言谈举止的礼貌得体，是对他们最大的尊敬，它比最高的智慧、一切的学识都重要。因此，我们在同谦虚礼貌的富人交往之时，一定要充分认识到礼貌的重要性，在和他们接触的全过程中，一定要自始至终以礼相待。

礼貌在我们同谦虚懂礼的富人交往中的实际作用是什么，我们大多数人可能说不清道不明。其实对我们来说，这是一种规范，这种规范可以让素不相识的人，在礼的规范下干一件有价值有意义的事，比如我们和谦虚礼貌的富人交往，大家都讲礼貌了，就可以彼此尊重，并在这种尊重的前提下做一些事情。不同地域的人行为习惯自然不同，那么要进行基本的交往就必然依靠基本的礼貌礼节，否则，我们就会失去与外界交往的可能。所以，在同谦虚礼貌的富人相处时，我们要懂得以礼回礼，我们要用真诚的礼貌来对待我们面前的懂礼之人，用我们的礼貌表达真诚的心和深沉的爱。



第六节 对蛮横骄傲的富人，忍让为之

对待蛮横骄傲的富人，忍让可以使我们争取一个相对比较好的生存环境。毕竟富人手中掌握的社会资源远远比我们手中的多。假如在面对他们的蛮横骄傲时以同样的蛮横骄傲回应他们，那么我们势必会失去利用这类型富人手中社会资源的机会，对今后会产生不利的影响。

面对蛮横骄傲的富人，我们以忍让为上。现在的社会人们已经习惯了以财富的多少来确定人的身份和地位，财富多的人往往有种高于其他人的优越感，总认为自己比他们高贵，所以说起来就显得蛮横骄傲，往往不重视对方的感受，甚至完全无视对方的感情。著名募款专员怀曼说，自己打过交道的大部分富人热情友好，但他也能理解为什么其他富人平时会有些冷漠以至于蛮横骄傲。“很多富人生怕别人认为他们只是会走路的钱包，不是拥有完整复杂情感的人类，”怀曼说，“所以并不奇怪，有这种担心的富人往往在与人交往时更加小心翼翼，以至于表现在表面上就显得冷漠甚至蛮横骄傲起来。”

和蛮横骄傲的富人相处，我们要通过他们的肢体语言读懂他们的意思，事先在心理上做好准备。这类富人凭借着手中丰富充足的资源，使得他们对周围人的依赖度比之常人下降，所以在他们的意识中普遍没有结识陌生人的意识和压力，这就造成了这类人在和人相处的时候通常持有蛮横傲慢的态度。这就好比是孔雀开屏，社会经济地位比较高的富人看似傲慢的肢体语言反映出他们的蛮横傲慢的心理，如“我比你棒”、“我根本不需要你”等等。动物世界中，动物为争夺地位发生争斗，所以人们为避免这种争斗，告诉别人“我比你地位高，不要操心和我争斗”。所以，当今社会一个普遍的现象就是社会经济地位较低的人群不敢冒犯别人，因为他们“相对资源较少，而且更依赖他人”，而富人则通常比较蛮横骄傲。好莱坞电影和流行文化中的穷人形象总是勤奋努力、愤世嫉俗，但研究表明，生活艰辛不会让人脱离社会，而



能促进人们对社会的依赖。这就要求我们在和这类蛮横傲慢的富人相处的时候，要采取忍让为上的策略，因为我们通常不能脱离这个社会，和社会上的各种人打交道才能让我们的生活和工作变得越来越美好。

美国加利福尼亚大学伯克利分校心理学家克劳斯和科尔特纳录下 100 名大学生一对一对谈的情景。这些大学生之前互不相识。研究人员观察每段谈话录像的 1 分钟片段，重点是谈话者表现出的肢体语言。观察结果显示，家庭社会经济地位较高的学生举止相对“不礼貌”，社会经济地位较低的学生则对谈话表现出更多兴趣。每段 1 分钟录像中，社会经济地位高的学生平均每 2 秒摆弄一下身边物品，社会经济地位处于较低水平的学生几乎从不摆弄东西，社会经济地位高的学生会整理衣着仪容，社会经济地位低的学生不会，此外，社会经济地位低的学生平均每 1-2 秒点头、发笑或扬眉，比社会经济地位高的学生频繁。另一组也观看了这些录像片段的人则能仅凭谈话者的肢体语言猜出每个人的家庭状况。从上面的研究中我们可以了解到富人肢体语言的特点，从心理学的角度注意富人的肢体语言所暗示出来的东西，揣摩他们的心态，在和这类人打交道的时候对症下药。对待富人的蛮横骄傲，我们的忍让是有科学依据的。

对待蛮横骄傲的富人，我们的忍让可以使我们争取一个相对比较好的生存环境。毕竟富人手中掌握的社会资源远远比我们手中的多，假如我们在面对他们的蛮横骄傲时以同样的蛮横骄傲回应他们，那么我们势必会失去利用这类富人手中社会资源的机会，对我们今后的奋斗会产生不利的影响。俗语说退一步海阔天空，忍一时万事大吉。

思想家老子在他的著作《道德经》里也有关于忍让的精辟论断：“曲则全，枉则直，洼则盈，敝则新，少则得，多则惑。是以圣人抱一为天下式。不自见，故明；不自是，故彰；不自伐，故有功；不自矜，故长。夫唯不争，故天下莫能与之争。古之所谓曲则全者，岂虚言哉！诚全而归之。”译成白话文的意思就是 委曲便可求全，屈就反能伸展，低洼反而充盈，敝旧反能更新，少取反而多得，贪多反倒迷惑；所以圣人总是执著地追求一个方面，为



天下人思考最普遍的理论准则，不是只顾自己，因而明智、不自以为是，因而开明，不自我吹嘘，因而能取得成功；不骄傲自大，因而有长进。只要不同别人争权夺利，天下人自然难以和你争锋。古训所谓委曲求全，的确不假啊。正是这种委曲忍让，才获得了求全的效果。

综上，和蛮横骄傲的富人相处，我们要坚持忍让为上，抓住他们的心态，做好相处的文章。

第七节 对不求上进的富人，避而远之

和不求上进的富人保持距离，对他们避而远之可以让我们时刻保持活到老、学到老的激情。人一辈子最主要的是有个精神所在，但不求上进的富人却是凭借着自己手里的财富混日子，不知道自己的人生理想是什么，也不知道自己为了什么而生活，他们的激情在财富的熏染下变得越来越苍白，日复一日，年复一年，褪去了原本火红的颜色，想想现在的日子其实过得很不错，有钱花，不用像穷人那样为了生存而终日地奔波，也就完全没有必要再投入精力和时间去其他事务中。

不求上进的富人，凭借着自己占有的财富“享受生活”，认为及时行乐才是人生的真谛。和这样的富人相处，我们最好避而远之，因为我们没有像他们那样生活的资本，假如被他们的生活态度所影响，我们势必也会变得不求上进，而这种消极的人生态度对我们来说无异于自我否定，将来的幸福也就争取不来了。须知，天下没有免费的午餐，不求上进的人终究是得不来幸福的。

对不求上进的富人要避而远之，我们要在思想上和他们保持距离，避免被他们的人生观所影响。这就要求在面对不求上进的富人时，把不求上进和知足常乐分清楚。不求上进的富人为了掩饰自己，常常把他们消极的人生观念说成知足常乐，对此，我们要有充分的认识，不能把这两种人生观混淆，从而掉进不求上进的富人编织的陷阱。

我们不妨先看一看《百喻经》里的这个小故事：从前，有一个国王，他



有个亲信的侍者，这个侍者平日很忠实，国王非常信任他。有一次，国王率领军队和敌国交战，国王自己陷入敌阵，很是危急，这个侍者不顾自己的性命，奋勇去救，保卫了国王的安全，因而国王非常喜欢他。当时，国王就对侍者说：“你要什么，我件件都可答应。”可是这个人却说：“我不要什么，但愿给国王剃剃胡须。”国王微笑着说：“你既然欢喜这样，我就答应你，满足你的愿望吧！”后来这事给人家听到了，都笑这人太愚笨，认为当时这个侍者如果要求国王划分半个国家给他治理，或者给他一些学习长进的机会，国王也一定会答应的。但是这个人却不要这些，只愿意当这个剃胡须的小差使，真是太愚笨了。

上面的故事说的其实是一种知足常乐的人生态度，不同于富人的不求上进。不求上进跟知足常乐是有本质区别的。不求上进主要是针对精神世界而言，指一个人不思进取，得过且过，使得个人的修养及能力停止于目前。知足常乐更主要的是指对物质生活方面的满足。我们当中有很多人就以“知足常乐”来安慰自己、劝慰他人，以自己的“满足”来证明自己的无欲无求，其实说穿了就是在获得一定的物质基础后，思想状态凝固，只注重眼前的生活，没为长远的将来打算。与知足常乐者相处，我们会感觉到心平气和，心态平实起来，不再有诸多抱怨；另外，我们还会懂得如何去欣赏这个美好的世界，而与不求上进者相处，我们会不可避免地与他一起堕入懒惰，不再为事业打拼，不再追求思想境界的进步，而是想着如何今朝有酒今朝醉；慢慢地，我们会从一个有理想、有追求的人变得事事无所谓、随便过一世的人。在修炼的旅程中，知足常乐者拥有了让自己休憩的空间，短暂的休息换来了更大的前进；而不求上进者则永远地停止在门槛前，即使已经进入了佛门，也只能靠着门柱休息一辈子。

赵晓月是一个刚刚毕业的大学生，工作后认识了一个富有的小伙子，于是就毫不犹豫地嫁给了他。结婚后，赵晓月发现丈夫除了从父母那里继承的财富外，什么也没有，特别是在思想上不求上进，刚开始的时候丈夫偶尔会和朋友一起搓搓麻将，但没过多久麻将搓得就越来越厉害了，竟几个通宵都



不回家。赵晓月劝告也好，责备也好，他都听不进去，而且美其名曰知足常乐，结婚前对赵晓月信誓旦旦的理想早已幻化成牌桌上的烟头。

和不求上进的富人保持距离，对他们避而远之可以让我们时刻保持活到老、学到老的激情。人一辈子最主要的是有个精神所在，但不求上进的富人却是凭借着自己手里的财富混日子，不知道自己的人生理想是什么，也不知道自己为了什么而生活，他们的激情在财富的熏染下变得越来越苍白，日复一日，年复一年，褪去了原本火红的颜色，想想现在的日子其实过得很不错，有钱花，不用像穷人那样为了生存而终日地奔波，也就完全没有必要再投入精力和时间去其他事务中。而我们不同，在越来越残酷的竞争时代里，如果我们也变得不求上进，那么我们是经受不住时间的冲刷的，我们没有他们那样的财富。不求上进的富人不是站在时代前端的弄潮儿，因为他们太满足于目前的状况，根本不去思考那些将来的事情，不想一想这个社会是不断变化和前进的，当年那些可能是新锐的思维，如今却变成了顽固的象征。

对不求上进的富人避而远之，我们才能保证自己不受他们那种消极思想的影响，让我们的人生从始至终都保持着积极乐观的人生态度。老骥伏枥，志在千里。只有不停地追求进步，个人才能实现自己的理想，才能获得精神上的充实和个人能力的提高。

第八节 对勤奋努力的贫者，敬而学之

对勤奋努力的贫者，敬而学之。正是贫穷让他们永不停息地向前奔跑，而这种面对困难永不妥协，勤奋努力的精神正是我们精神上所缺少的，是我们的精神食粮，没有它们，我们就会行动无力，没有它们，我们终其一生只能在碌碌无为中度过，这就是我们能从勤奋努力的贫者身上学到的最宝贵的东西。

人不怕穷，不怕贫穷带来的苦和累，就怕不争气，自甘于贫穷。在我们周围，有些穷人确实是很不争气，但我们也看到穷人当中的大多数人都是勤



看穿人心的社交术： 如何与各种人打交道

奋斗努力的，他们有目标，更有毅力，为了改变贫穷而勤奋地奋斗着，他们知道吃得苦中苦方为人上人的道理。对这样的人，我们要敬而学之，在心里尊敬他们的执着和上进，在实际行动上学习他们这种勤奋努力的精神，为我所用，让这些精神上的财富化作我们今后不断前进的动力。

晋商的乔贵发从穷人到富人的传奇式人生轨迹，无疑是对穷人勤奋努力、自强不息的最好注解。他们不仅仅给人们留下了乔家大院，更给人们留下了无比深刻的精神感召。穷对每一个人来说，无疑都是一种人生逆境，但是如果一味逃避，逆境就是绝境。其实，困苦与逆境并非完全不利，有许多富人也曾经身陷贫穷困苦的环境之中，但是富人最终还是克服和改变了自己的处境，获得了成功。无数事实证明，逆境有时正隐含着更大的成功因素，只要穷人用自己的毅力和勇气加以克服，勤奋努力奋斗不息，不利的因素就能转化为成功的种子。

我们要尊敬勤奋努力的贫者，学习他们开朗乐观的心态。关于这种开朗乐观的心态对我们的的重要性，我们不妨看一看下面的这个小故事。

有一位秀才进京赶考已经是第三次了，他仍然住在自己以前住的旅店里。就在考试的前三天他做了三个梦：第一个梦是梦到自己在墙上种了一棵白菜，第二个梦是下雨的时候自己戴了斗笠同时还打着一把伞，第三个梦是梦到自己跟心爱的表妹脱光了衣服躺在一起，但是却是背靠着背躺着。第二天，这位秀才就赶紧去找了一位算命先生来解梦。算命先生听了秀才讲的三个梦的内容以后，连拍大腿对秀才说：“我看你还是回家吧，这次你的考试凶多吉少啊。你想想吧，在高墙上种菜这不就是白费劲吗？既戴斗笠又打雨伞这不是多此一举吗？跟你心爱的表妹都脱光了躺在一张床上了，却是背靠着背躺着，不就是没戏了吗？”秀才听完算命先生的一番解释后，顿时心灰意冷，就回旅店收拾包袱准备回家去。旅店老板看到后觉得非常奇怪，就问：“不是明天考试吗，今天你怎么就准备回家去了？”秀才就一五一十地把自己做的梦的及解梦的事说给老板听，店老板听后就乐了：“哟，我也经常给别人解梦的。我倒是觉得，你这次一定要留下来。你想想啊，在墙上种菜不就是高种吗？



戴着斗笠还打雨伞不正是说明你这次来考试是有备无患吗？跟你表妹脱光了背靠背躺在床上，不正是说明你翻身的时候就要到了吗？”秀才一听，觉得有道理。于是，精神振奋地参加考试，居然还中了探花。

由此可见，逆境之中乐观的心态是多么的重要，假如我们对人生的期望非常糟糕，我们得到的结果往往也会是不好的。假如我们的希望中包含着美好，哪怕我们处在很坏的环境里，我们也能凭借着勤奋向上的心态争取美好的人生，因为勤奋努力的心态能让我们具有强大的人生动力。勤奋努力的贫者就是我们精神上的太阳，照耀着我们自强不息的奋斗之萌芽，让它在我们的灵魂深处茁壮成长。而我们如果没有这种勤奋努力的精神，那我们的前进脚步肯定缺乏必要的鞭策，没有身边贫者的榜样力量的支撑，我们就像是天上挂着的月亮，圆圆缺缺，没个长性。心态决定我们的生活，有什么样的心态，就有什么样的未来。我们的心态越积极越努力，我们的前程越清晰越有希望。

我们应该学习他们人穷志不短的奋斗精神，学习他们为了希望和理想不怕艰难的勇气和执着。没有理想和志气的穷人比大街上的乞丐还可悲，我们要从勤奋努力的穷人身上学习的是那种认为自己的贫穷是暂时的，富人也是从穷人堆里走出来的精神。王侯将相宁有种乎，没有志气的人比乞丐还可悲。每一个勤奋努力的穷人都希望自己的贫穷只是暂时的，因为富人大多是从穷人堆里走出来的。如果真是穷到骨子里，谁也没办法救你。对这样的贫者，我们应该尊敬他们，学习他们，他们往往能把别人的鄙视变成自己奋发向上的动力，就像韩信那样，忍辱负重，最后终于翻了身。

奥运会女子 200 米冠军韦罗妮卡·坎贝尔来自牙买加的一个小村庄。她在雅典奥运会和北京奥运会两次夺得女子 200 米冠军，是牙买加近年来最为著名的女飞人。父亲塞西尔说：“她 6 岁时就跑得比谁都快。那时候，她个子很小，很安静。我很高兴她能练习跑步。”韦罗妮卡说，速度是她小时候求生的最佳武器“买东西时我必须快，因为弟弟们还在等我回去。吃饭时我也必须在餐桌上与弟弟们抢出一块地方。”从首都金斯敦的贫民区里还跑出了北京奥运会女子 400 米栏冠军的沃克·梅兰。她的邻居们就说“她跑得这么快，是因



为她从小就得跟子弹赛跑,否则就会丢掉性命!"

正是贫穷让他们永不停息地向前奔跑,而这种面对困难永不妥协,勤奋努力的精神正是我们精神上所缺少的,是我们的精神食粮,没有它们,我们就会行动无力,没有它们,我们终其一生只能在碌碌无为中度过,这就是我们能从勤奋努力的贫者身上学到的最宝贵的东西。

第九节 对自暴自弃的贫者, 耐心劝之

我们在面对自暴自弃的人时,耐心地劝说他们,持之以恒,在心态上剔除他们自暴自弃的根源,让他们重拾积极乐观的人生。我们的耐心劝导要让他们摆正心态,以一种积极的、平和的心态看待生活和工作。我们必须要有恒心。自暴自弃的人对生活和工作失去了应有的激情和希望,人心如死灰,我们一两次的劝导是不会取得什么实际效果的。所以我们要有恒心。

有人说:“要么你去驾驭生命,要么生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑,谁是骑师。”自暴自弃的贫者看不到命运的曙光,甘愿成为命运的坐骑,任由他们的生活一步一步走向贫穷。对这类自暴自弃的贫者,我们应该耐心劝导,让他们重拾希望,再一次扬起生活的风帆。

耐心劝导的前提是我们必须先走出对这类自暴自弃之人的心理误区,我们要注意下面的两点。第一,不以第一印象作为取舍判断别人是否自暴自弃的标准。所谓的第一印象,也就是我们第一次和陌生人接触时的感性上的认知,这种印象往往令我们非常深刻,并且常常会成为我们以后对他人进行评价的基础。我们常说,先入为主,一旦脑子里有了第一印象,以后想要改变往往就比较困难。一般来说,人们通常会比较重视所谓的第一印象,一旦我们认为某个人是对生活和工作缺少激情,那么我们就会在脑海里对自暴自弃的贫者产生“怒其不争”的鄙视,但往往就是这种第一印象欺骗了我们,一个人在我们第一次接触的时候可能处在一个特别的环境中,比如说在生活上



遇到了什么坎儿，处在一种情绪的低落期，并不是真正的自暴自弃。所以，我们需要在以后的相处中慢慢了解这个人，不能草率地凭借所谓的第一印象来判断我们眼前的贫者是否属于自暴自弃、完全没有上进心的那类人。第二，不因一时一事评价人。我们在和比较贫困的人接触的时候，对他的判断不要以偏概全，更不要凭借一个事件来判断眼前的贫者是否自暴自弃。在较为长期的交往中，最近的印象比最初的印象更占优势，这是一种心理惯性。由于这种惯性的作用，我们往往会以最近的印象来评价人。

在摒除了我们认识上和判断上的盲目性之后，当我们真正面对自暴自弃的贫者时，我们的耐心劝导需要做到下面的几点：

首先，我们必须要有恒心。自暴自弃的人对生活和工作失去了应有的激情和希望，心如死灰，我们一两次的劝导是不会取得什么实际效果的。所以我们要有恒心，想一想刘备的“三顾茅庐”。倘若没恒心，卧龙先生仍将卧于山中，绝不可能助他成就蜀国的盛况，更不可能使他谱写三国鼎立的篇章。正是刘备的这颗恒心，才使他成为一代名贤，蜀国的国君！想一想爱迪生的发明，他一生为人类提供了约两千项大小发明。他成功的秘诀就是“恒心”。为了寻找灯泡内的耐热材料，他先后试用了大约六千种纤维材料，最后找到钨丝，花了20年时间。若没有恒心，他完全可以浅尝辄止地将仅可以点亮1200个小时的竹丝灯传承下来，可他没有。正是因为他有恒心，才能使自己同钨丝灯一样发光发亮，而这一成就同样归功于恒心。我们在劝导自暴自弃的人时也要向刘备三顾茅庐和爱迪生发明电灯那样，持之以恒，耐心地劝导他，只有这样我们的劝说才有效果。

其次，我们的耐心劝导要让他们摆正心态，以一种积极的、平和的心态看待生活和工作，帮助自暴自弃的贫者认识到贫穷只是暂时的，只要肯努力攀登，将来一定是光明的。

全球华人中最成功的企业家李嘉诚历经天灾、战乱、动荡、逃亡，在其父亲李云的身影倒下之后，担起了全家人的生活，家庭的贫穷可想而知。就在这样一个环境下，他又是经过了什么样的努力而最终成为了一代商业巨子



呢？面对这样的困境，他不再上学，他最先努力的乃是适应社会这所学校，到茶楼做“茶博士”，到舅父公司里做小职员，在五金公司做街头推销员，这个时候的他，虽然仅能让一家人吃上饱饭。可是也已经不易，因为他明白虽然这只是一个尝试的过程，只要自己兢兢业业，不畏艰难，这些所谓的苦难最终都将成为过去。他就是依靠自己坚定的信心，不懈的努力，最终成为了商业巨子，成为了华人首富。

李嘉诚的故事就可以证明信心的重要性，我们可以借助类似的故事耐心劝说，最终使我们眼前那些自暴自弃的人改变心态，抛掉悲观的生活态度，重新找回奋斗的勇气，积极地拼搏，只有这样才能从根本上改变他们的行为。

综上，我们在面对自暴自弃的人时，耐心地劝说他们，持之以恒，在心态上剔除他们自暴自弃的根源，让他们重拾积极乐观的人生。

第十节 对自卑内向的贫者，降身迎之

面对自卑的贫者，我们应该放下所谓的身段，亲切友善地鼓励他们，让他们从我们的友善中找到自信，从而走出贫穷的阴影。放下身段就意味着我们必须改变心态，不以贫富论英雄。对待自卑的贫者要多帮助。我们放下身段来与其交往，是给予自卑的贫者一种自信的人生态度，是帮助他们走出贫穷阴影的最大的支持。

面对自卑内向的贫者，我们要放下身段，不要带着居高临下的口吻和他们说话，也不要抱着什么优越感看不起人家。一般来说，自卑感的产生，往往并非认识上的差异，而是感觉上的差异。因此，要想不被周围的环境所俘虏，走出自卑，就需要敢于面对挑战，并去迎接它、战胜它、超越它。穷人往往会出现这样一个反差：当他们面对和自己同样穷困的人时，他们能够保持平和的心态，能说会道，敢于表达自己的想法；但是在富人面前，他们就变了，说话没有了底气，他们屈服于富人的财富和霸气。所以，当我们在面对一个比我们更加贫困的人时，我们要摆正我们的心态，放低姿态，和善友

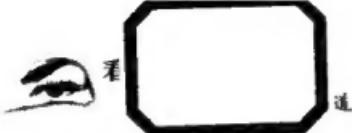


好地对待他们。

中国有两句古语在描述穷人方面比较有名，一句是：“穷且益坚，不坠青云之志”；一句是：“人穷志短”。可以说，在中国五千年的历史上，有许多贫者都逃脱不了这两句话的影响。有的人从第一句话里汲取了营养，坚定了奋斗的勇气，相信穷人也可以变成富人；有些贫者则很不幸地成为第二句的写照，因为贫穷而在身体上和精神上双双都陷入了“志短”的困局，不能自拔，产生了深深的自卑感，变得少言寡语起来，这样就注定了一辈子要当穷人了。分析贫者自卑感产生的原因，能够让我们在和他们相处时更好地摆正姿态，放下身段来和他们相处。从社会环境上来看，贫者对自己的认识往往和外部环境对他的态度和评价息息相关，这一点已经在心理学上得到证明。比如，某个人的书法很不错，但如果所有他能接触到的书法家和书法鉴赏家都一致对他的作品给予否定性评价，那就极有可能导致他对自己书法能力的怀疑，从而产生自卑，甚至陷入自我否定的泥潭中。不良的环境易使人产生自卑，良好的环境则能使人消除自卑。某些有生理、心理缺陷的人，在积极鼓励、宽容的气氛中，就能建立起自信，发挥出最大的潜能。贫穷同样也能够让人自卑，社会上的富人的存在以及周围人们有意无意对穷人的轻视，造成了贫者心理上的巨大压力，产生落差，自卑也就不可避免了。

所以面对这样的自卑内向的贫者时，我们要放下身段和他们相处，这样才能温暖他们的身心。人的身段是一种自我认同，并不是什么不好的事，但这种自我认同也是一种自我限制，也就是说，因为我是这种人，所以我不能去做那种事，而自我认同越强的人，自我限制也越厉害，所以，千金小姐不愿意和下女同桌吃饭，博士不愿意当基层业务员，高级主管不愿意主动去找下级职员，知识分子不愿意去做不用知识的工作……他们认为，如果那样做，就有损他的身份！我们所说的放下身段，具体应该表现在以下几点上：

我们如果想和自卑的贫者交往，那么我们就要放下身段，也就是说我们要放下我们的学历、放下我们的家庭背景、放下我们的身份，让自己回归到普通人！同时，也要不在乎别人的眼光和批评，做我们认为值得做的事，走我们认为



为值得走的路！

放下身段就意味着我们必须改变心态，不以贫富论英雄，对待自卑的贫者要多帮助。我们放下身段来与其交往，是给予自卑的贫者一种自信的人生态度，是帮助他们走出贫穷阴影的最大的支持。我们的亲切和友善，会让自卑的贫者看到了生活的美好，更看到了自己人生的价值，从而自信起来。而自信是一种心理能量，它能使弱者变强，使强者更强。绝大多数的人都知道做人要自信，但是真正了解自信的价值和作用的人不多。有些人由于出生环境和出生条件的限制而产生有一定的自卑感是可以理解的，但这种自卑是可以消除的。自信是消除自卑的有力武器。所以，建立自信对于人的一生都是很重要的。自卑让穷人怀疑自己的能力，从而放弃努力。自信既不是与生俱来的，也不是自然恩赐的，而是在坚定的理想和信念指导下，在特定环境中经过奋斗形成的。自信的建立不是一朝一夕就能办到，而是要靠平时的积累与学习，通过对自信的慢慢培养，对生活阅历的总结才能办到，就犹如一个人的性格，不是三两天就能形成的。

所以，面对自卑的贫者，我们应该放下所谓的身段，亲切友善地鼓励他们，让他们从我们的友善中找到自信，从而走出贫穷的阴影。